

3.1.

EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL CIUDADANO

Pregunta 1.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes servicios y/o equipamientos que le ofrece el municipio de Lorca en su conjunto?
 Unidades: porcentaje sobre el total ($n_{ciudad}=400$; $n_{pedanías}=400$; $n_{municipio}=800$)

Gráfico 1.- Servicios de salud, médicos y hospitales

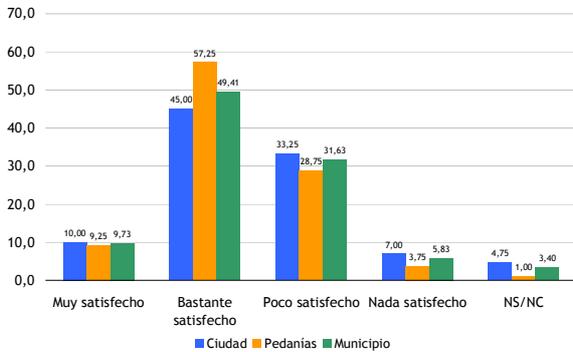


Gráfico 4.- Escuelas y otras instalaciones educativas

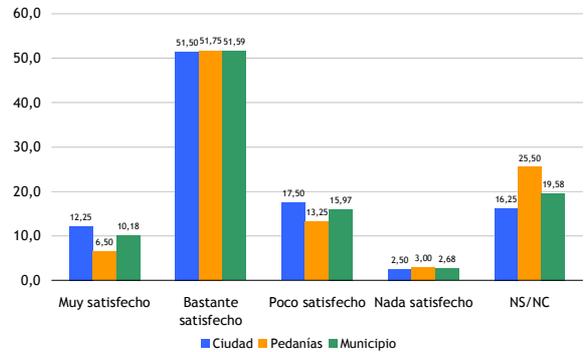


Gráfico 2.- Instalaciones deportivas

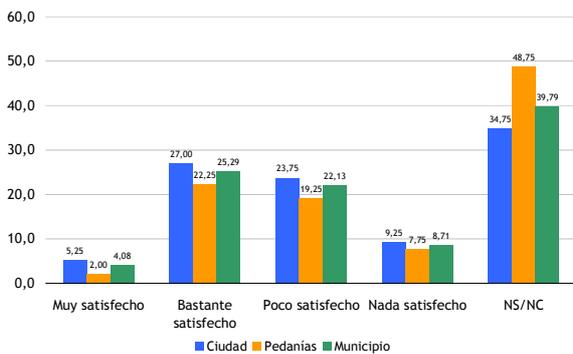


Gráfico 5.- Estado de calles y edificios en su vecindario

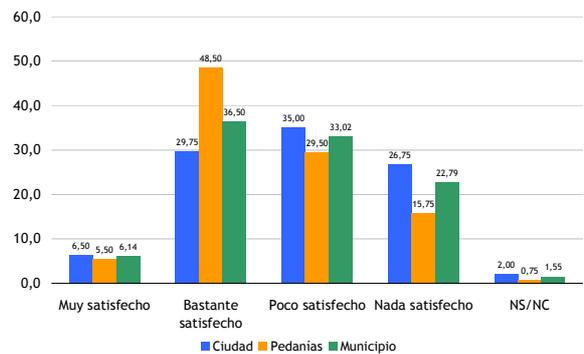


Gráfico 3.- Instalaciones culturales

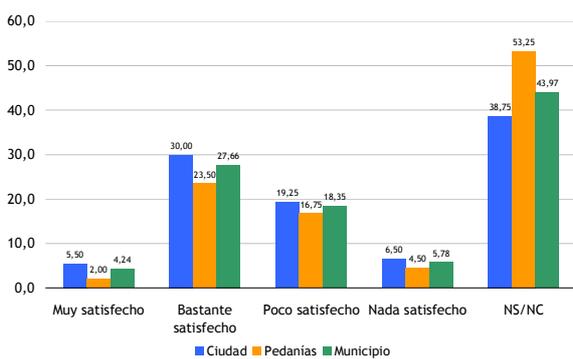
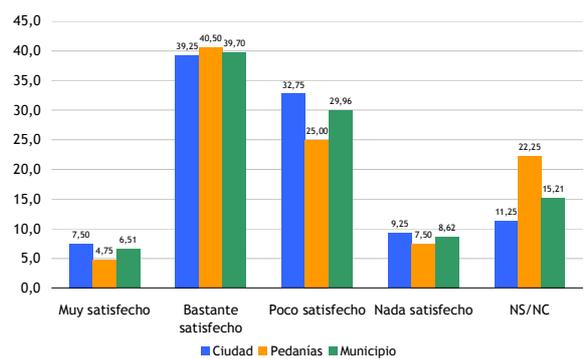


Gráfico 6.- Espacios públicos (mercados, plazas...)



El nivel de satisfacción de la población lorquina con los diferentes equipamientos y servicios que les ofrece el municipio presenta gran variabilidad, tal y como se puede apreciar en los gráficos 1-9.

En general, servicios de salud, escuelas e instalaciones educativas y tiendas al por menor son los equipamientos que mayor satisfacción generan entre la población.

Gráfico 7.- Parques y jardines

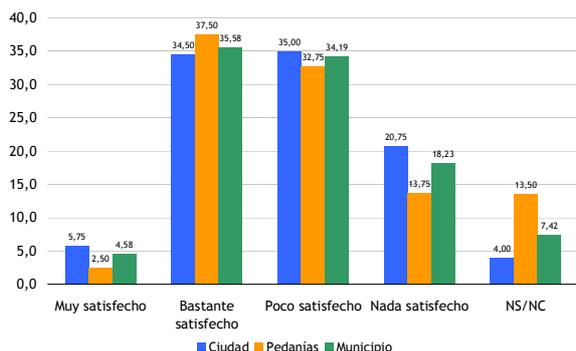


Gráfico 9.- Transporte público

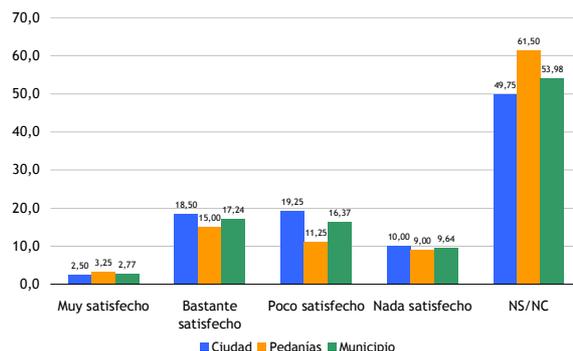
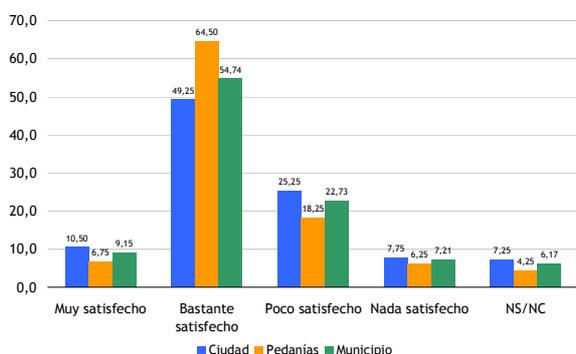


Gráfico 8.- Disponibilidad de tiendas al por menor



Por el contrario, parques y jardines, estado de calles y edificios y espacios públicos son los que peor opinión suscitan en la población lorquina.

Algunas categorías presentan una elevada tasa de abstención en la respuesta (instalaciones deportivas, instalaciones culturales y transporte público principalmente).

Gráfico 10.- Equipamientos y servicios que generan mayor satisfacción entre la población (ciudad)

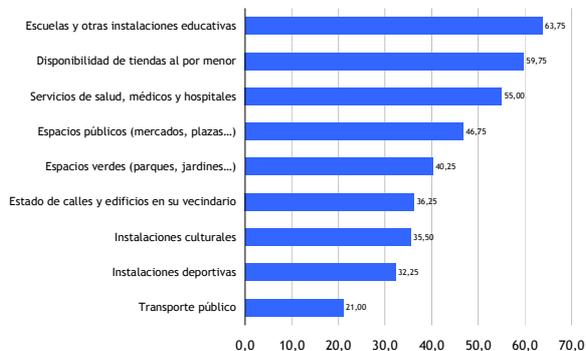
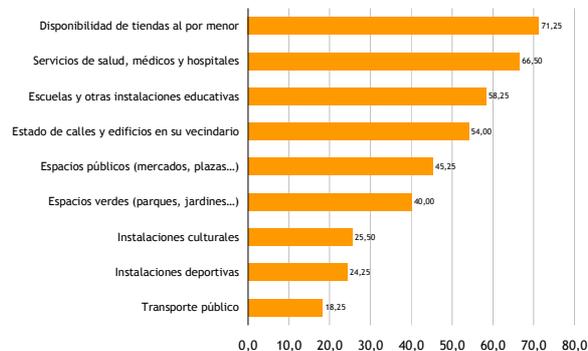


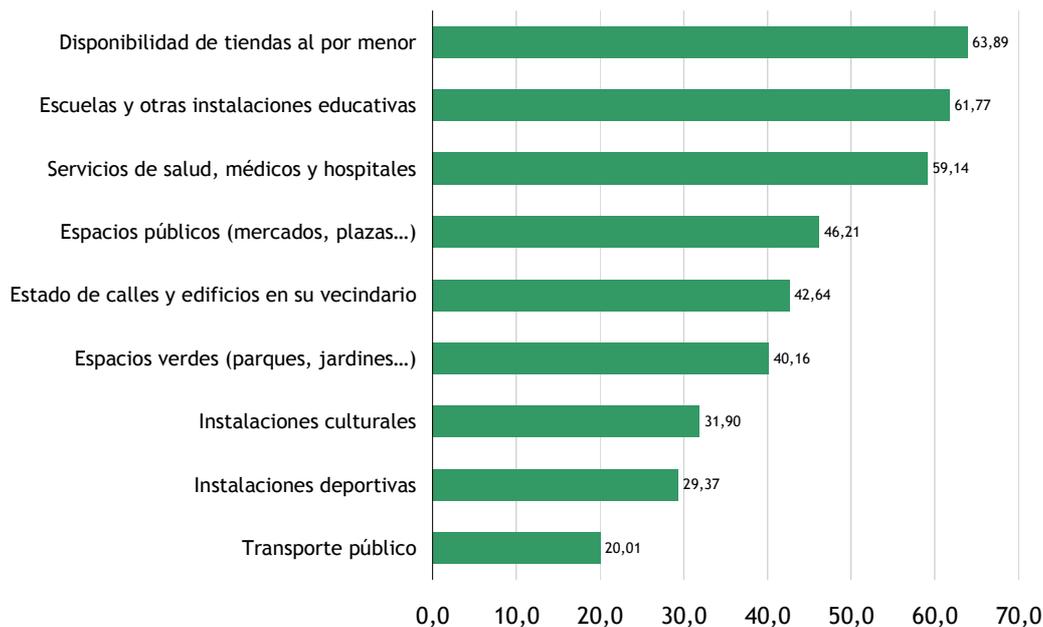
Gráfico 11.- Equipamientos y servicios que generan mayor satisfacción entre la población (pedanías)



Como resultado de agregar las categorías “muy satisfecho” y “bastante satisfecho”, se puede obtener, tanto para ciudad como para pedanías, los equipamientos / servicios que mayor satisfacción generan entre la población. Tal y como se puede apreciar en los gráficos 10 y 11, los tres primeros coinciden en ambos lugares, aunque con leves diferencias en cuanto al orden.

Entre los residentes de la ciudad, las instalaciones educativas se sitúan en primer lugar (63,75%), seguidas de tiendas al por menor (59,75%), servicios de salud (55%) y espacios públicos (46,75%). En las pedanías, las tiendas al por menor son las más valoradas (71,25%), seguidas de los servicios de salud (66,50%), instalaciones educativas (58,25%) y el estado de calles y edificios (54%). Instalaciones deportivas y transporte público se sitúan, en ambos lugares, como los que menos satisfacción generan.

Gráfico 12.- Equipamientos y servicios que generan mayor satisfacción entre la población (municipio)



Agregando los resultados obtenidos en ciudad y pedanías, se obtienen los equipamientos y servicios que mayor satisfacción generan en el municipio. En primer lugar, se sitúan las tienda al por menor, con un índice de satisfacción del 63,89%. Le siguen las escuelas e instalaciones educativas (61,77%) y los servicios de salud, médicos y hospitales (59,14%). Por el contrario, transporte público (20,01%), instalaciones deportivas (29,37%) e instalaciones culturales (31,90%) son las que menor satisfacción generan.

Pregunta 2.- Indique su grado de satisfacción con los siguientes servicios de transporte público

Unidades: porcentaje sobre el total ($n_{ciudad}=400$; $n_{pedanías}=400$; $n_{municipio}=800$)

Tabla 4.- Grado de satisfacción de la población con respecto a los servicios de transporte público (ciudad)

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	NS/NC
Autobuses urbanos	2,50	15,00	15,25	11,75	55,50
Autobuses que conectan ciudad y pedanías	1,00	4,00	5,00	2,25	87,75
Autobuses que conectan Lorca con otros municipios	1,00	10,50	6,75	1,50	80,25
Trenes de cercanías	7,50	29,00	7,50	2,50	53,50
Taxis	2,50	14,25	2,75	1,00	79,50

Tabla 5.- Grado de satisfacción de la población con respecto a los servicios de transporte público (pedanías)

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	NS/NC
Autobuses urbanos	1,50	6,50	5,75	4,75	81,50
Autobuses que conectan ciudad y pedanías	2,25	14,25	8,25	5,50	69,75
Autobuses que conectan Lorca con otros municipios	1,50	7,25	2,75	2,50	86,00
Trenes de cercanías	4,50	22,75	3,75	1,00	68,00
Taxis	0,75	3,75	0,75	0,50	94,25

Tabla 6.- Grado de satisfacción de la población con respecto a los servicios de transporte público (municipio)

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	NS/NC
Autobuses urbanos	2,14	11,94	11,83	9,23	64,86
Autobuses que conectan ciudad y pedanías	1,45	7,69	6,17	3,42	81,27
Autobuses que conectan Lorca con otros municipios	1,18	9,33	5,31	1,86	82,32
Trenes de cercanías	6,42	26,75	6,15	1,96	58,72
Taxis	1,87	10,47	2,03	0,82	84,81

Como se ha visto en la pregunta anterior, el transporte público es el servicio que menos satisfacción genera entre la población lorquina, tanto en la ciudad como en las pedanías, si bien es cierto que muchos de los entrevistados optan por la opción NS/NC, posiblemente debido a la ausencia de uso de dicho servicio.

Si se realiza un análisis más pormenorizado, en función de los distintos tipos de transporte público, se puede observar como en la ciudad, los autobuses urbanos son los que mayor insatisfacción generan entre la población, tal y como manifiestan un 27% de ellos, seguidos de los trenes de cercanías (10%). Entre los residentes en pedanías, por su parte, son los autobuses que conectan ciudad y pedanías los que causan mayor insatisfacción (13,75%).

Pregunta 3.- ¿Qué tipo de transporte público diría usted que está más necesitado de mejoras?

Unidades: porcentaje sobre el total (n_{ciudad}=400; n_{pedanías}=400; n_{municipio}=800)

Gráfico 13.- Medios de transporte públicos más necesitados de mejora (ciudad)

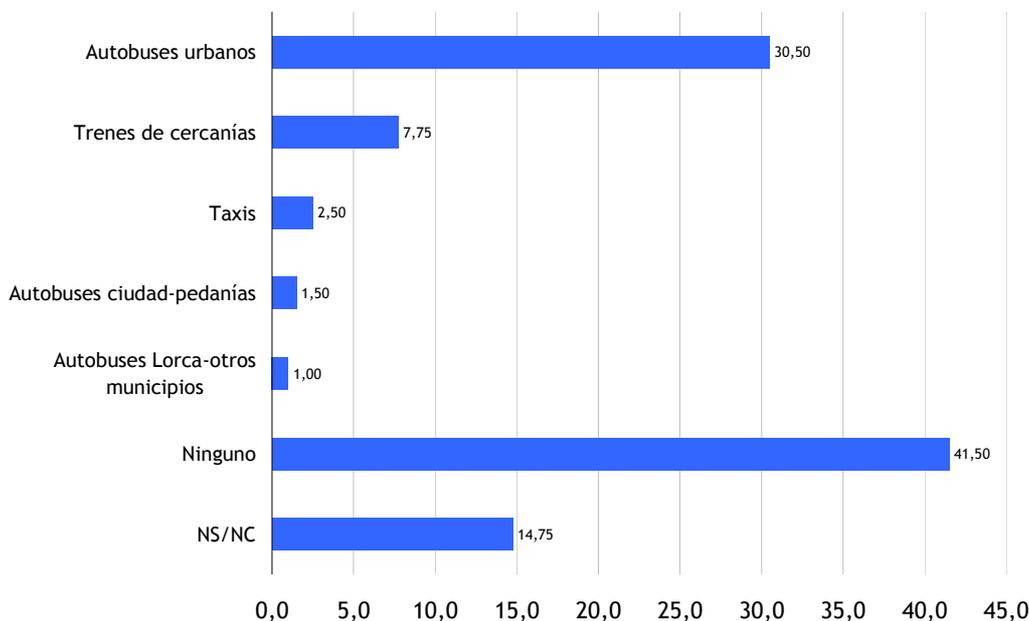
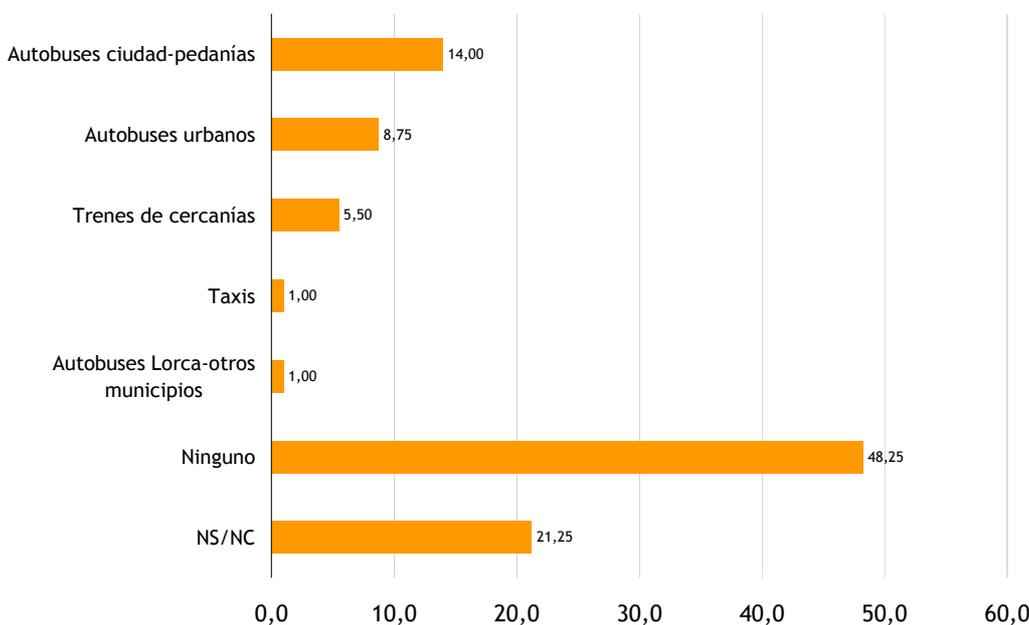
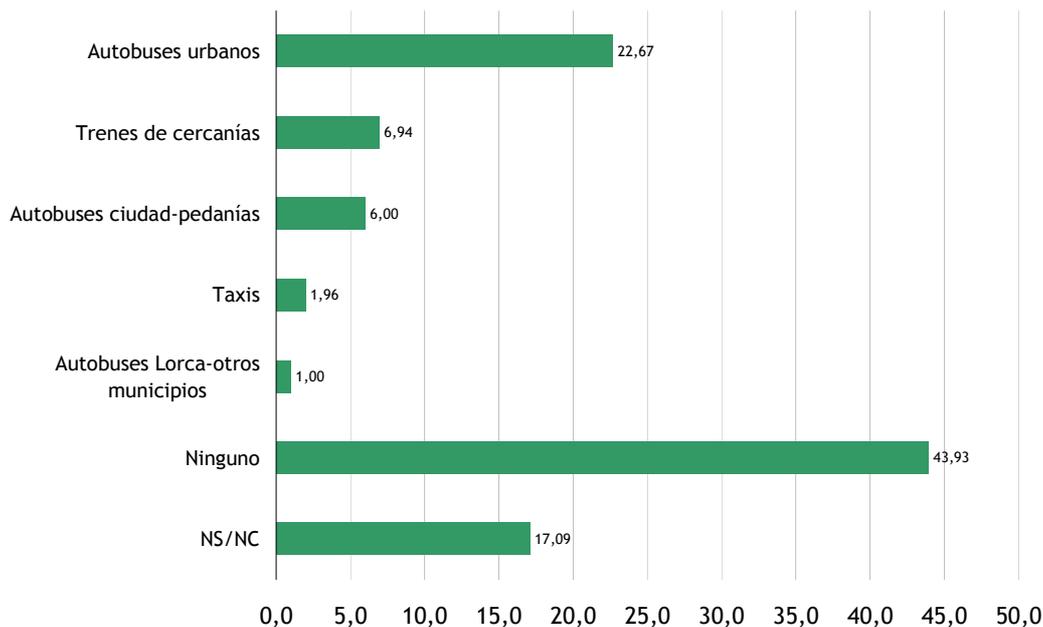


Gráfico 14.- Medios de transporte públicos más necesitados de mejora (pedanías)



Al ser cuestionados por el tipo de transporte público que a su juicio, necesita más mejoras, los resultados son congruentes con las respuestas obtenidas en la pregunta anterior. Así, en la ciudad, los autobuses urbanos son, según el 30,50% de los entrevistados, el tipo de transporte público que más mejoras necesita. En las pedanías son los autobuses que conectan ciudad y pedanías los que mayor cantidad de respuestas reúnen (14%).

Gráfico 15.- Medios de transporte públicos más necesitados de mejora (municipio)



En el conjunto municipal, los autobuses urbanos son, con gran diferencia, el medio de transporte más necesitado de mejora, tal y como opinan un 22,67% de los encuestados. Cabe destacar el gran porcentaje de personas que afirma que ningún medio de transporte público necesita mejoras (43,93%).

Pregunta 4.- ¿En qué sentido deberían ir estas mejoras?
 Unidades: porcentaje sobre el total ($n_{ciudad}=122$; $n_{pedanías}=56$; $n_{municipio}=178$)

Gráfico 16.- Principales mejoras exigidas en el servicio de autobuses urbanos (ciudad)

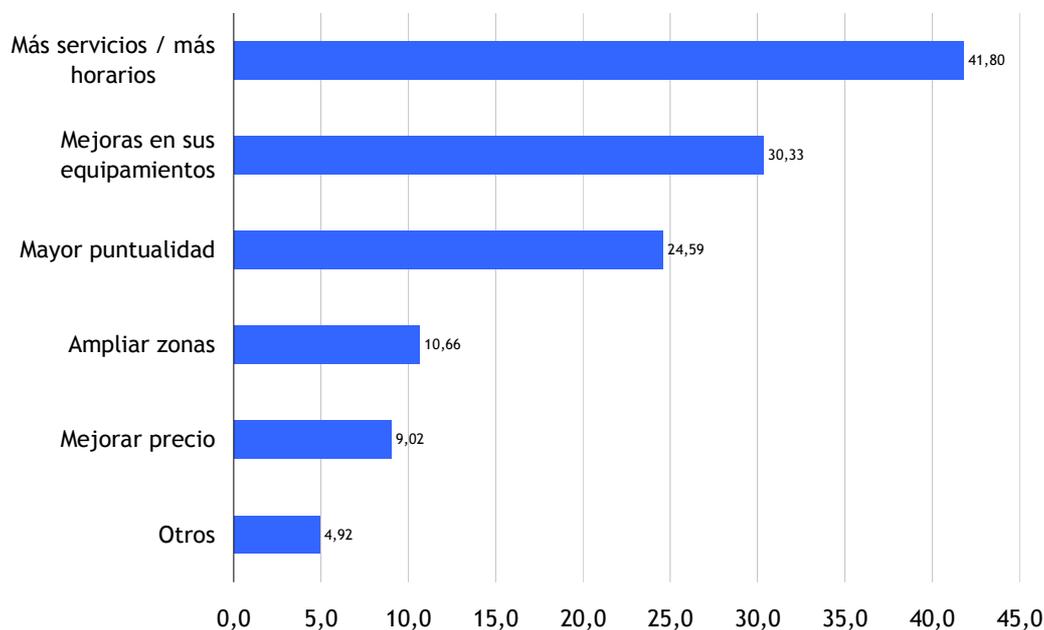
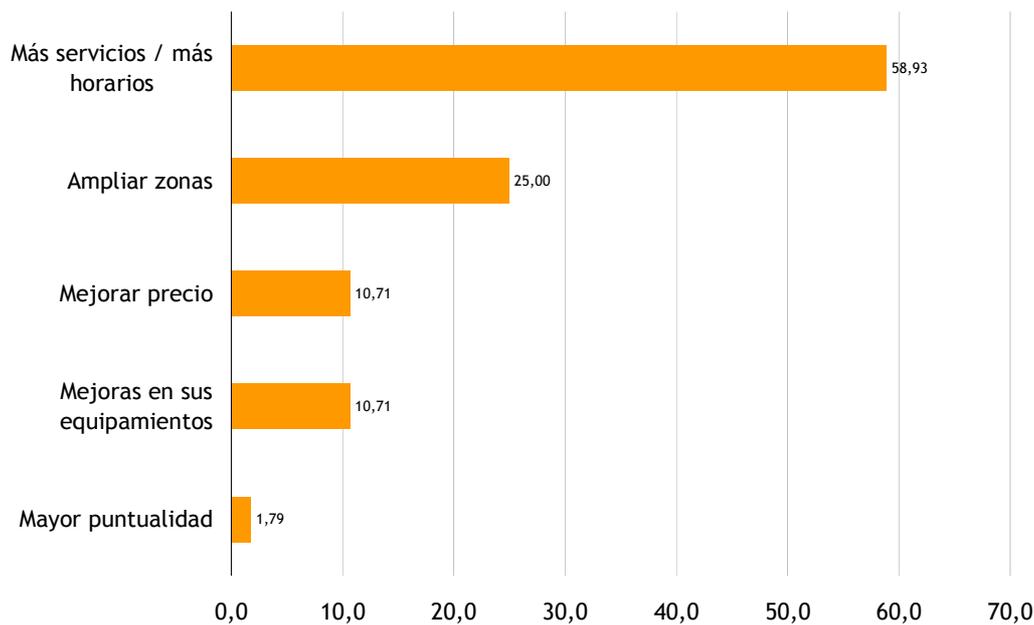


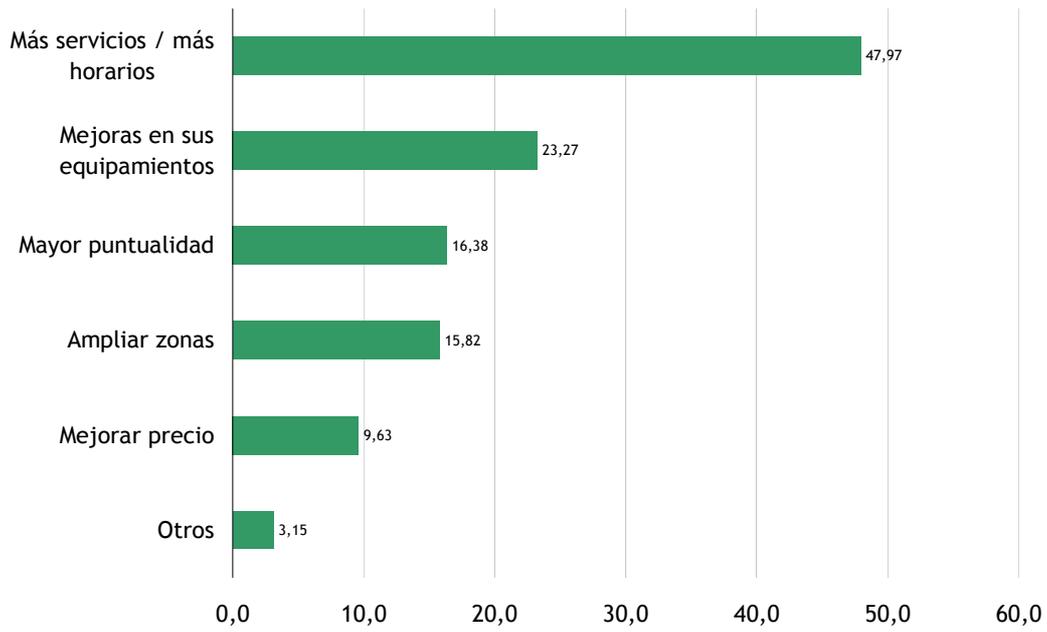
Gráfico 17.- Principales mejoras exigidas en el servicio de autobuses ciudad-pedanías (pedanías)



Cabe preguntarse, por tanto, el tipo de mejoras que requieren estos servicios de transporte público. Las medidas de mejora para los autobuses urbanos que sugieren los residentes en la ciudad son, en primer lugar, la ampliación de los horarios y servicios prestados (41,80%), seguido de las mejoras en los equipamientos de los vehículos (30,33%) y una mayor puntualidad (24,59%), entre otros.

Por su parte, las mejoras exigidas por los residentes en pedanías para el servicio de autobuses ciudad-pedanías se centran principalmente, y al igual que en el caso anterior, en una ampliación de los horarios y servicios (58,93%). Ampliar las zonas de alcance de este tipo de servicio también es un aspecto bastante solicitado (25%).

Gráfico 18.- Principales mejoras exigidas en el servicio de autobuses urbanos (municipio)



Pregunta 5.- Respecto a los siguientes equipamientos, ¿Cuáles diría usted que necesitan más mejoras?

Unidades: porcentaje sobre el total ($n_{ciudad}=400$; $n_{pedanías}=400$; $n_{municipio}=800$)

Gráfico 19.- Equipamientos más necesitados de mejoras (ciudad)

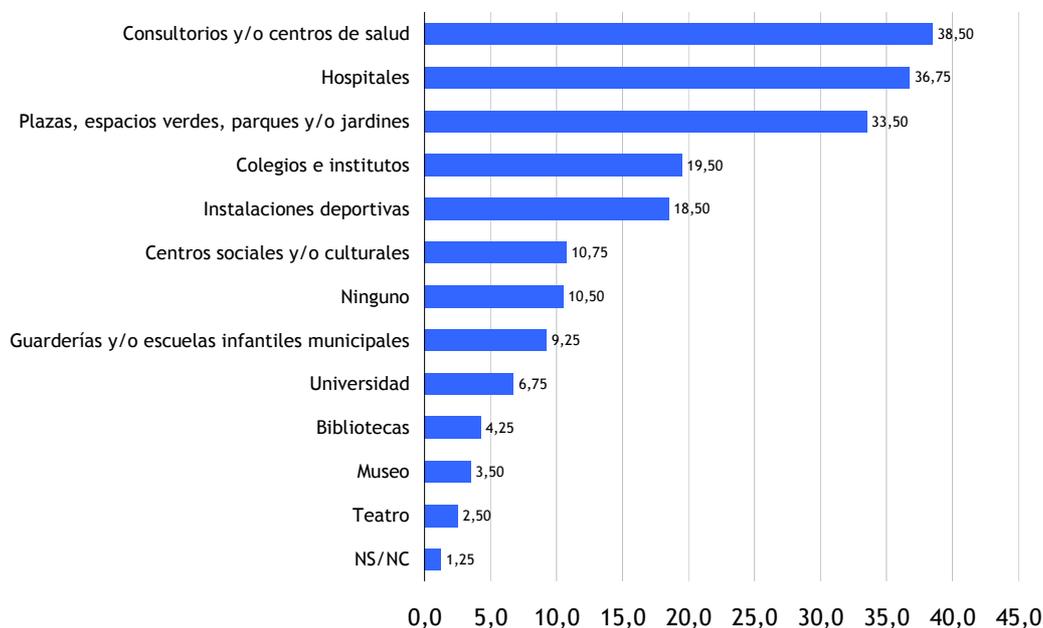
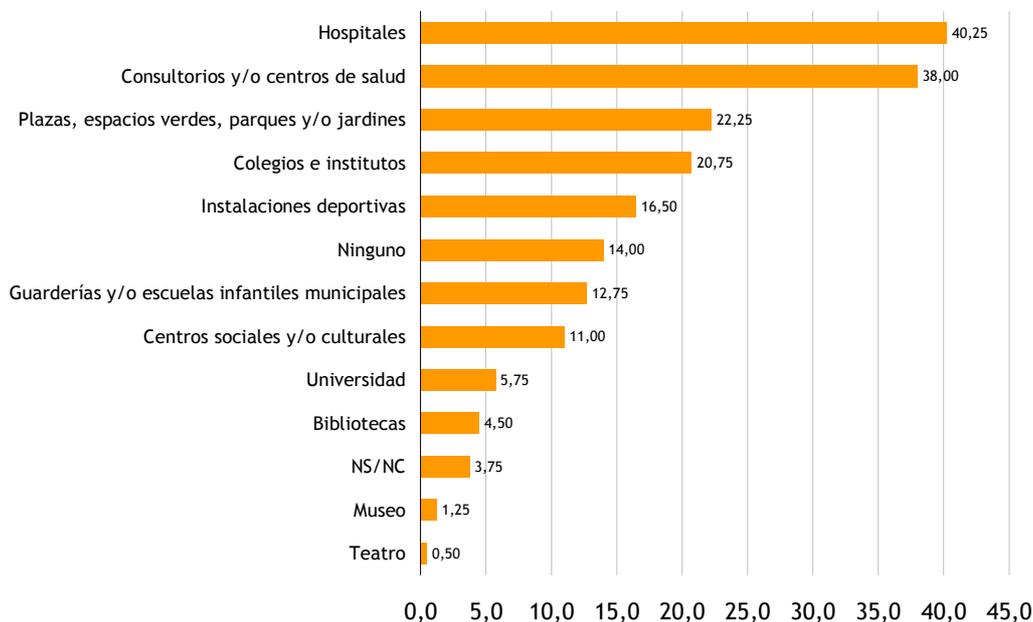
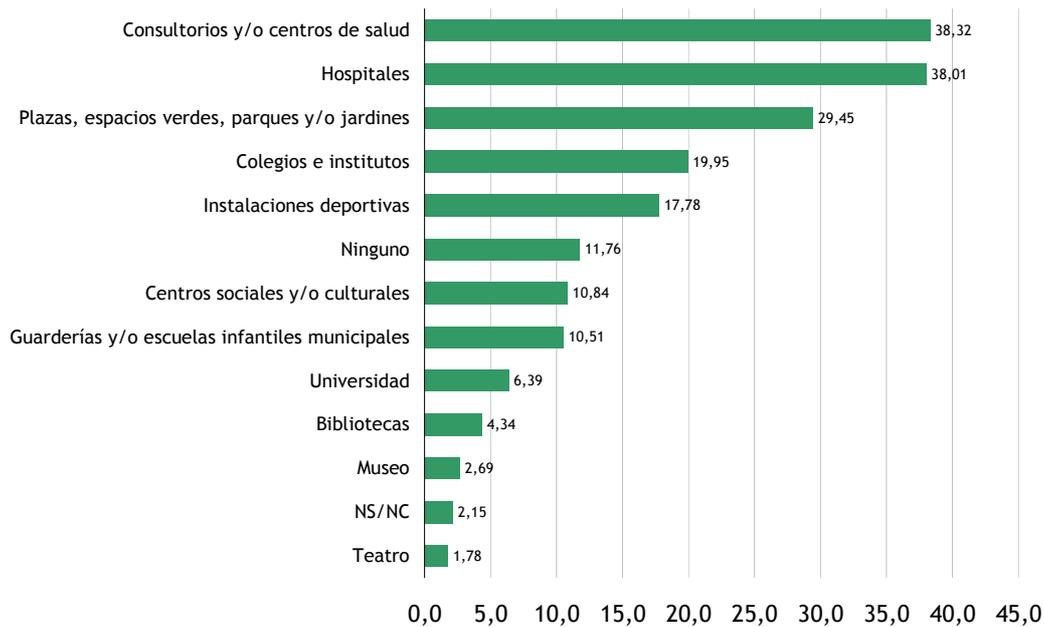


Gráfico 20.- Equipamientos más necesitados de mejoras (pedanías)



En lo que se refiere a equipamientos físicos ubicados en Lorca, hospitales y centros de atención primaria son señalados como los más necesitados de mejora, tanto por los habitantes de la ciudad, como aquellos que residen en las pedanías. En tercer y cuarto lugar respectivamente se sitúan plazas y zonas verdes y colegios e institutos. En este sentido, la percepción que se tiene en ciudad y pedanías resulta bastante homogénea.

Gráfico 21.- Equipamientos más necesitados de mejoras (municipio)



Pregunta 6.- ¿En qué sentido deben ir estas mejoras?
 Unidades: porcentaje sobre el total ($n_{ciudad}=400$; $n_{pedanías}=400$; $n_{municipio}=800$)

Gráfico 22.- Mejoras sugeridas para aumentar la calidad de vida en Lorca (ciudad)

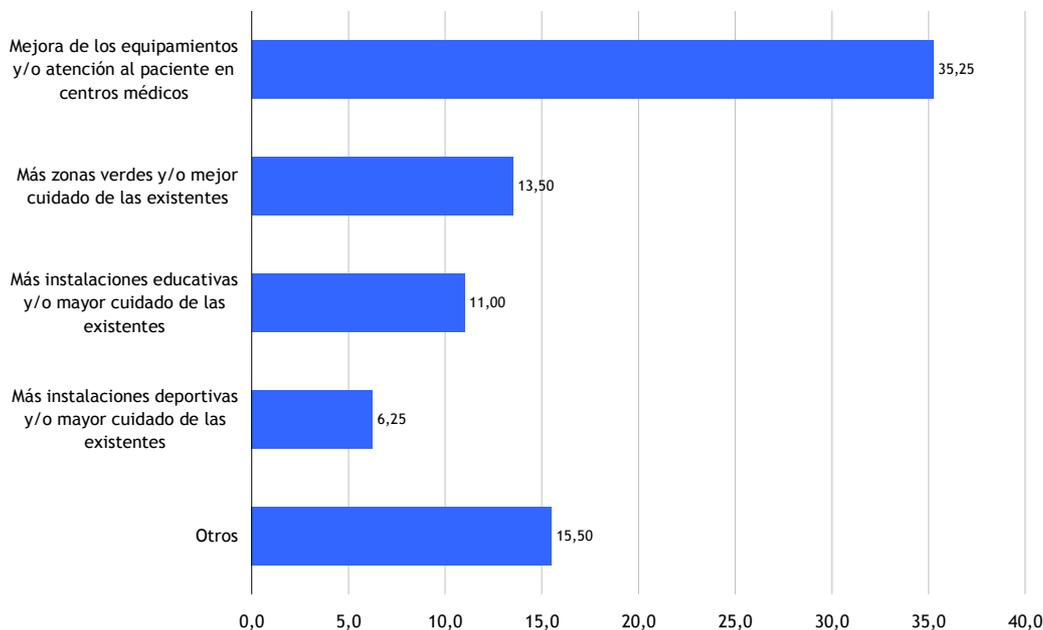
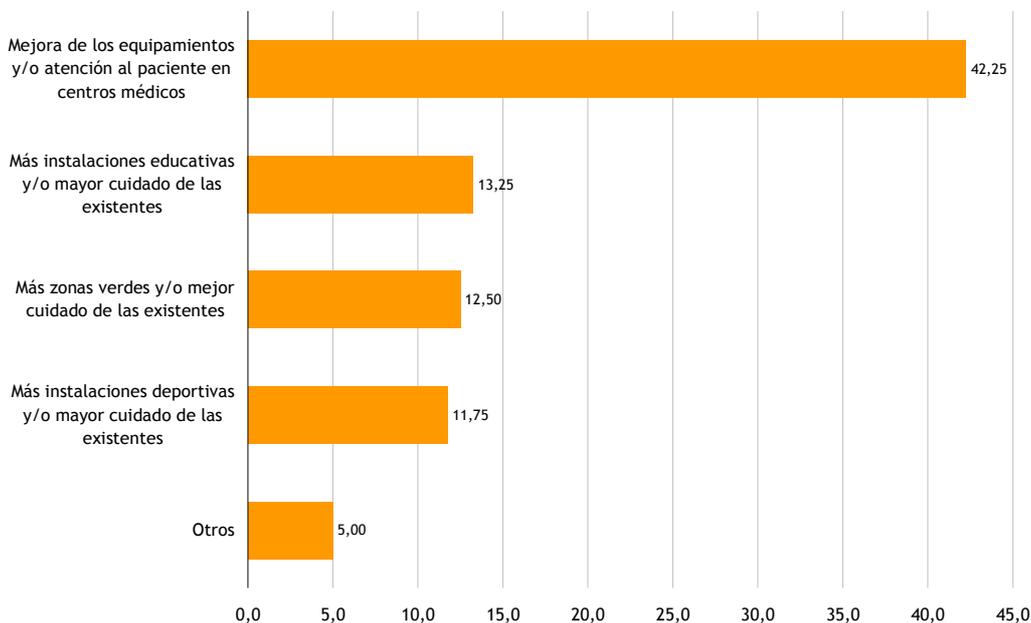


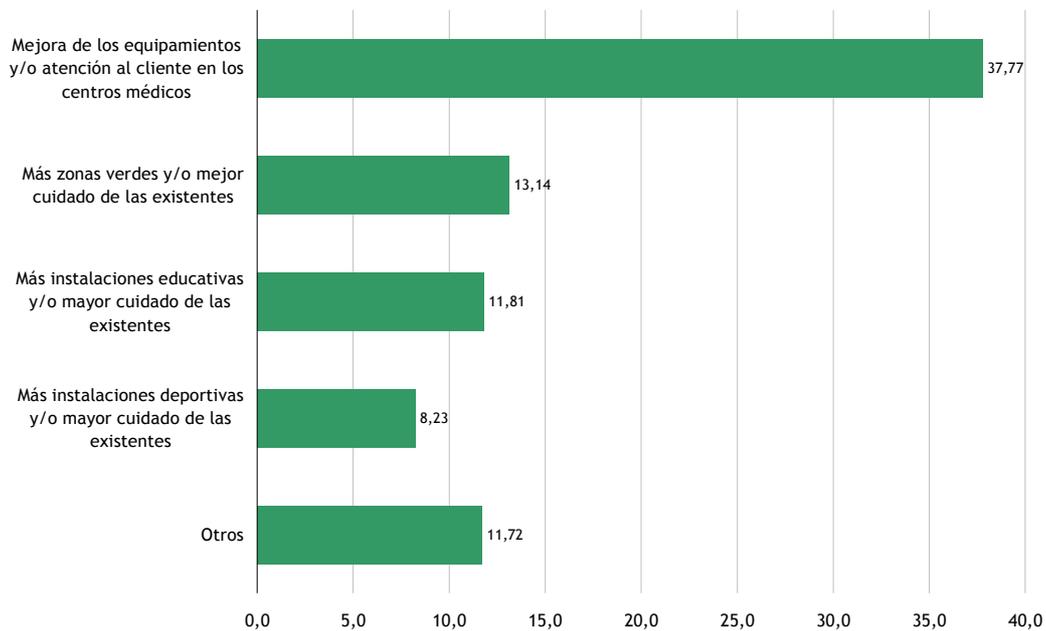
Gráfico 23.- Mejoras sugeridas para aumentar la calidad de vida en Lorca (pedanías)



Al ser cuestionados por el tipo de mejoras que requieren este tipo de equipamientos, tanto en ciudad como en pedanías prevalece la mejora de los equipamientos y/o atención al paciente en centros médicos (35,25% y 42,25% respectivamente). La creación y/o cuidado de zonas verdes (13,50%) se sitúa en segunda posición entre los residentes de la ciudad, seguido de la creación y/o cuidado de instalaciones educativas (11%) y creación y/o cuidado de instalaciones deportivas (entre otros).

Por su parte, entre los residentes en pedanías, la mejora en instalaciones educativas (13,25%) supera a la creación y/o cuidado de zonas verdes (12,50%) e instalaciones deportivas (11,75%).

Gráfico 24.- Mejoras sugeridas para aumentar la calidad de vida en Lorca (municipio)



Pregunta 7.- Entrando a valorar otros servicios que le ofrece Lorca, ¿Cuál es su grado de satisfacción con las actuaciones municipales en cuanto a...?
 Unidades: porcentaje sobre el total ($n_{ciudad}=400$; $n_{pedanías}=400$; $n_{municipio}=800$)

Tabla 7.- Grado de satisfacción con las actuaciones municipales (ciudad)

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	NS/NC
La protección de los consumidores y la OMIC	6,25	14,75	5,50	2,75	70,75
El control de alimentos y bebidas	9,00	26,50	16,75	17,25	30,50
La gestión de los mercados municipales	11,00	37,50	10,50	2,25	38,75
El control de la venta ambulante ilegal	10,25	29,75	14,50	14,75	30,75
Los servicios veterinarios	8,00	21,75	15,00	23,50	31,75
El funcionamiento de las oficinas del Ayto	9,50	38,25	28,00	11,00	13,25
Los servicios funerarios, cementerios...	9,75	36,00	6,50	1,50	46,25
La conservación de monumentos y patrimonio	13,75	38,75	18,00	9,25	20,25
La promoción y organización de las fiestas	13,25	44,50	16,75	6,50	19,00
La promoción del turismo	11,75	31,25	19,75	10,75	26,50
La organización de ferias y congresos	7,75	33,50	16,25	11,00	31,50
La promoción del empleo	2,00	11,75	26,50	47,00	12,75
La promoción de Internet y las nuevas TIC	7,25	18,00	15,00	20,50	39,25
La recogida de basuras	21,50	51,00	17,50	7,75	2,25
El reciclaje de residuos	15,00	43,25	20,00	12,50	9,25
La conservación del centro de la ciudad	11,75	38,50	29,75	10,75	9,25

Tabla 8.- Grado de satisfacción con las actuaciones municipales (pedanías)

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	NS/NC
La protección de los consumidores y la OMIC	4,00	14,00	3,00	2,75	76,25
El control de alimentos y bebidas	3,75	29,75	17,00	11,25	38,25
La gestión de los mercados municipales	6,75	42,75	9,75	3,25	37,50
El control de la venta ambulante ilegal	5,25	23,50	16,25	13,25	41,75
Los servicios veterinarios	3,00	28,75	17,75	16,50	34,00
El funcionamiento de las oficinas del Ayto	14,00	44,50	18,25	6,75	16,50
Los servicios funerarios, cementerios...	5,00	61,50	7,50	2,50	23,50
La conservación de monumentos y patrimonio	7,25	39,50	15,25	3,00	35,00
La promoción y organización de las fiestas	8,50	47,50	16,75	7,50	19,75
La promoción del turismo	3,00	25,50	20,00	7,75	43,75
La organización de ferias y congresos	2,75	30,00	10,75	6,50	50,00
La promoción del empleo	0,50	9,50	30,75	32,75	26,50
La promoción de Internet y las nuevas TIC	1,00	16,25	21,50	12,00	49,25
La recogida de basuras	7,25	77,50	10,75	4,00	0,50
El reciclaje de residuos	4,00	53,25	22,00	7,50	13,25
La conservación del centro de la ciudad	5,00	45,25	25,75	5,75	18,25

En las tablas 7 y 8 se puede observar el nivel de satisfacción de la población lorquina con las actuaciones municipales llevadas a cabo en diferentes ámbitos. En los siguientes gráficos (25-30), se presentan los valores agregados de satisfacción e insatisfacción más destacados.

Gráfico 25.- Servicios municipales que mayor satisfacción generan entre la población (ciudad)

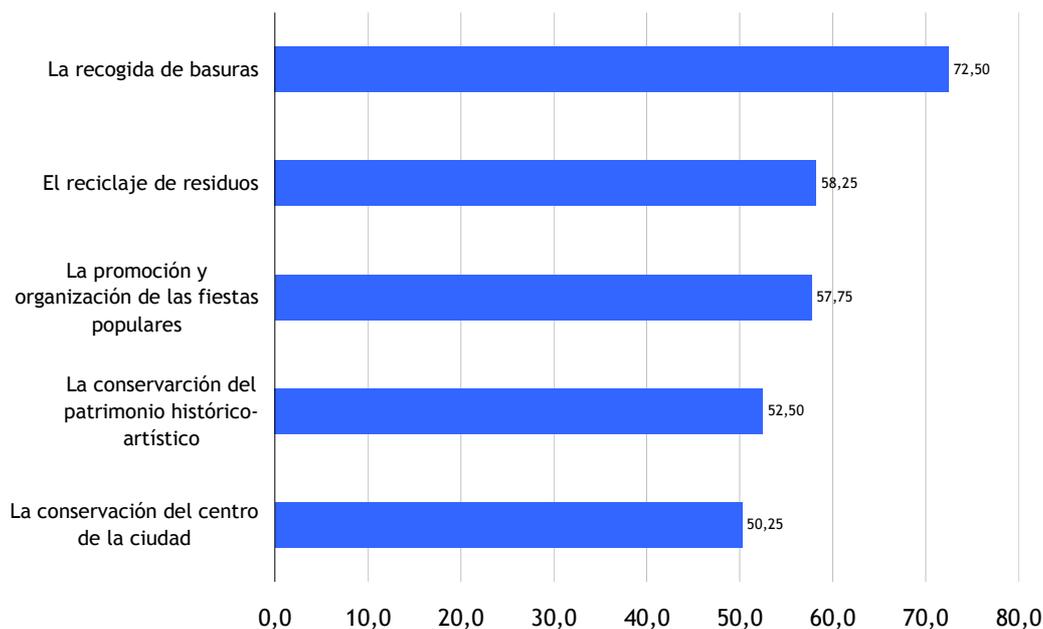
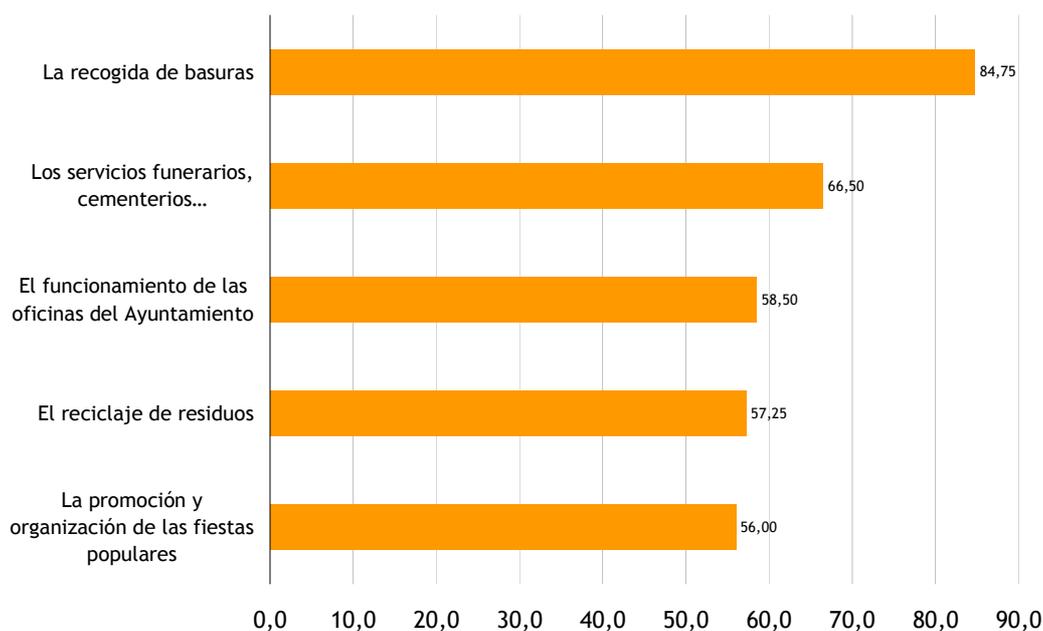


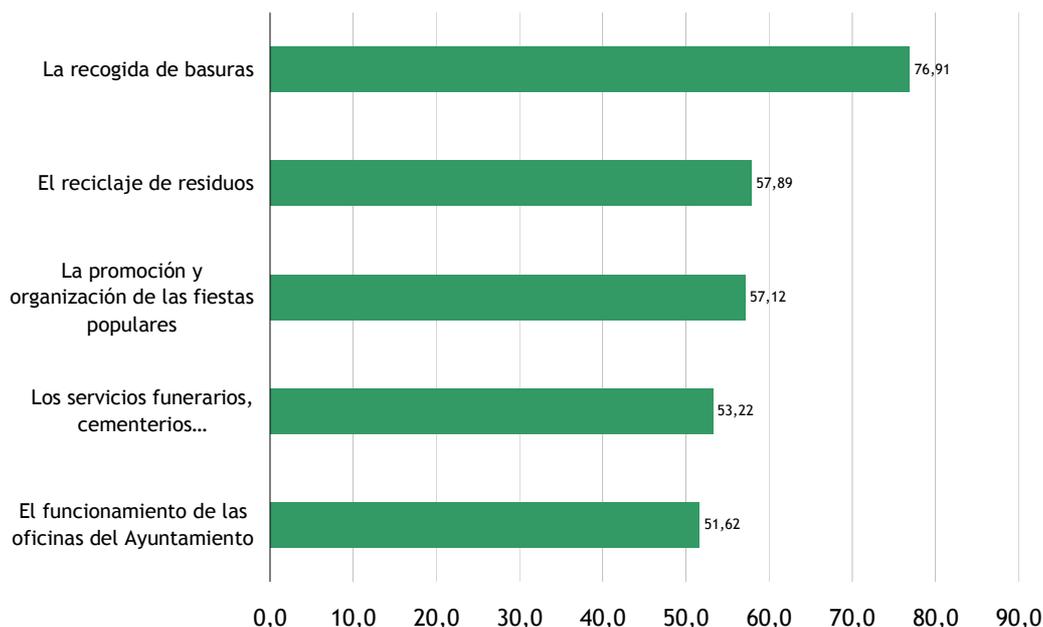
Gráfico 26.- Servicios municipales que mayor satisfacción generan entre la población (pedanías)



Entre los residentes de la ciudad, el servicio municipal de recogida de basuras es el que mayor satisfacción genera, tal y como afirma un 72,50% de los entrevistados. Es seguido por el reciclaje de residuos (58,25%), la promoción y organización de las fiestas populares (57,75%), la conservación del patrimonio histórico-artístico (52,50%) y la conservación del centro de la ciudad (50,25%).

Por su parte, entre los residentes en pedanías, el servicio de recogida de basuras vuelve a ser el mejor valorado, con un índice de satisfacción del 84,75%. En segundo lugar se posicionan los servicios funerarios y cementerios (66,50%), seguidos de los servicios prestados en oficinas del Ayuntamiento (58,50%), el reciclaje de residuos (57,25%) y la promoción y organización de las fiestas populares (56%).

Gráfico 27.- Servicios municipales que mayor satisfacción generan entre la población (municipio)



Agregando los resultados obtenidos en ciudad y pedanías, se puede observar como la recogida de basura es, para el conjunto de la población lorquina, el servicio municipal que mayor satisfacción genera, con un 76,91%. Le siguen el reciclaje de residuos (57,89%), la promoción y organización de las fiestas populares (57,12%), los servicios funerarios y cementerios (53,22%) y el funcionamiento de las oficinas del Ayuntamiento (51,62%).

En lo que se refiere a los servicios municipales peor valorados por la población, la promoción del empleo es, con gran diferencia el que mayor insatisfacción genera, tal y como afirman el 73,50% de los residentes en la ciudad y el 63,50% de los residentes en pedanías. La conservación del centro de la ciudad genera gran insatisfacción entre los que residen en ella (40,50%), lo que hace que exista una gran división de opiniones en este sentido, ya que como se ha descrito anteriormente, un 50,25% de los entrevistados si que se muestran satisfechos.

Gráfico 28.- Servicios municipales que mayor insatisfacción generan entre la población (ciudad)

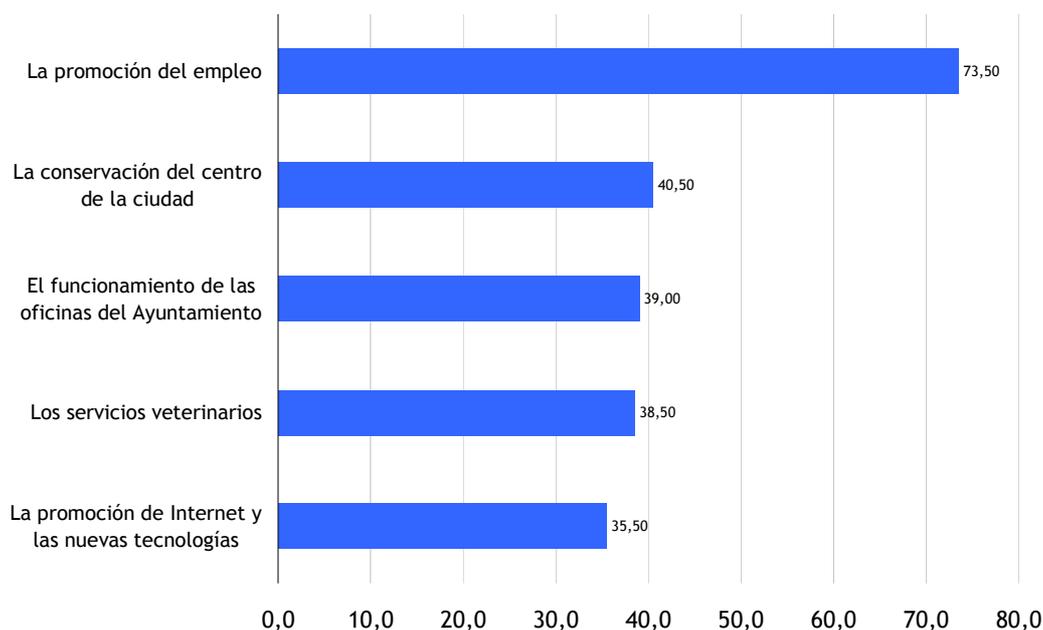
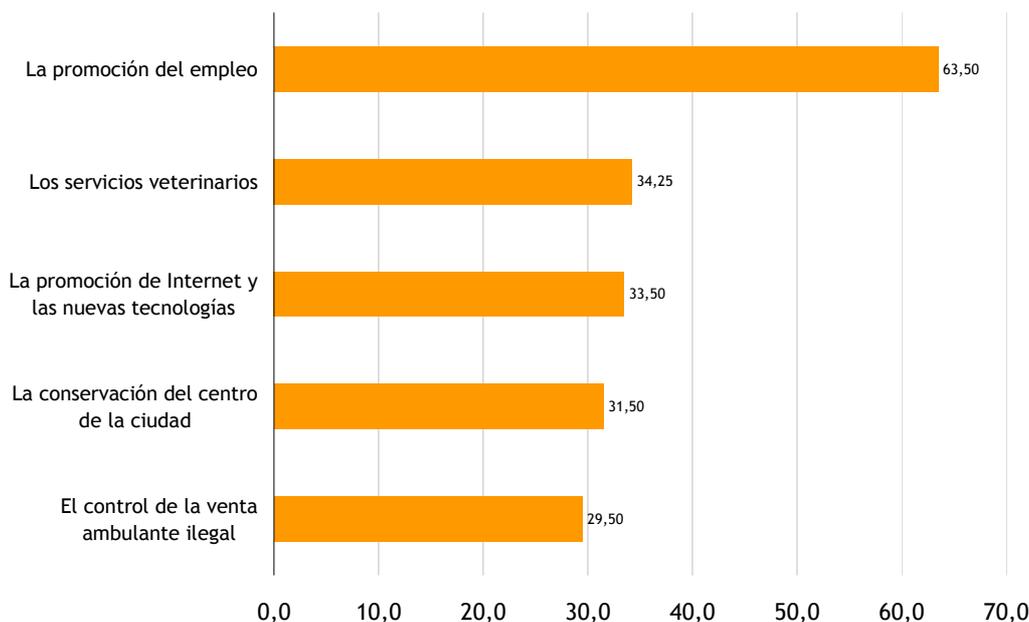


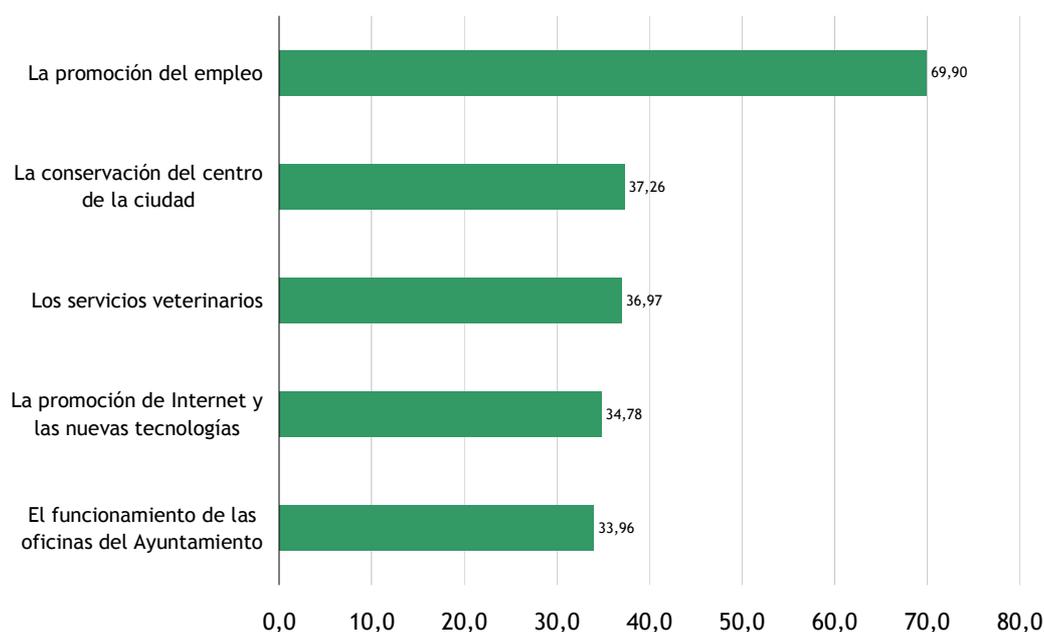
Gráfico 29.- Servicios municipales que mayor insatisfacción generan entre la población (pedanías)



Estos habitantes también señalan deficiencias en el funcionamiento de las oficinas del Ayuntamiento (39%), en los servicios veterinarios (38,50%) y en la promoción de Internet y las nuevas tecnologías (35,50%). Entre los residentes en pedanías, a la ya indicada insatisfacción con la promoción del empleo, le sigue el descontento con los servicios veterinarios (34,25%), con la promoción de Internet y las nuevas tecnologías (33,50%), con la conservación del centro de la ciudad (31,5%) y con el control de la venta ambulante ilegal (29,50%).

Agregando resultados, la promoción del empleo se sitúa como el servicio municipal que mayor insatisfacción genera entre la población lorquina, con un índice de insatisfacción del 69,90%, seguido de la conservación del centro de la ciudad (37,26%), los servicios veterinarios (36,97%), la promoción de Internet y las nuevas tecnologías (34,78%) y el funcionamiento de las oficinas del Ayuntamiento (33,96%).

Gráfico 30.- Servicios municipales que mayor insatisfacción generan entre la población (municipio)



Pregunta 8.- Centrándonos en su barrio o pedanía, ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes servicios e infraestructuras?

Unidades: porcentaje sobre el total ($n_{ciudad}=400$; $n_{pedanías}=400$; $n_{municipio}=800$)

Tabla 9.- Grado de satisfacción con los servicios e infraestructuras disponibles (ciudad)

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	NS/NC
Consultorios y/o centros de salud	18,25	41,50	26,25	9,00	5,00
Centros educativos	16,25	44,50	12,75	4,75	21,75
Centros de servicios sociales	5,25	21,00	17,50	10,00	46,25
Centros culturales	2,50	17,75	13,25	8,25	58,25
Bibliotecas	2,00	17,75	7,25	6,75	66,25
Instalaciones deportivas	5,25	19,25	18,50	15,75	41,25
Parques y jardines	9,00	30,00	31,75	24,25	5,00
Contenedores para la recogida selectiva de basura	25,25	39,00	16,75	15,75	3,25
Transporte público	7,50	21,25	16,25	15,25	39,75
Aparcamiento para residentes	12,25	18,75	15,75	43,00	10,25
Accesibilidad (infraestructuras para vehículos)	23,00	34,00	18,50	16,75	7,75
Oficinas de correos	5,50	27,00	4,75	5,25	57,50
Comisarías	4,75	20,00	7,00	6,00	62,25
Presencia policial en las calles	16,75	31,50	29,25	19,50	3,00
Mercados o galerías de alimentación	11,25	42,75	14,75	9,75	21,50
Comercios	13,50	51,00	20,00	8,00	7,50
Bares, cafeterías, restaurantes...	21,00	46,00	11,50	6,25	15,25
Centros de acceso público a Internet	2,25	7,00	12,00	30,00	48,75
Oficinas del Ayto. al servicio del ciudadano	6,25	24,50	12,00	19,50	37,75

En lo que respecta a infraestructuras y servicios (públicos o no) al alcance de la población, se ha valorado el grado de satisfacción que presentan los mismos entre los residentes en ciudad (tabla 9) y pedanías (tabla 10).

Tabla 10.- Grado de satisfacción con los servicios e infraestructuras disponibles (pedanías)

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	NS/NC
Consultorios y/o centros de salud	15,00	51,25	18,00	4,50	11,25
Centros educativos	10,75	51,75	10,50	3,00	24,00
Centros de servicios sociales	3,00	36,00	11,50	7,50	42,00
Centros culturales	1,00	16,75	7,50	10,00	64,75
Bibliotecas	1,75	12,00	9,25	5,00	72,00
Instalaciones deportivas	2,75	18,50	12,75	11,25	54,75
Parques y jardines	3,00	37,25	21,25	16,25	22,25
Contenedores para la recogida selectiva de basura	7,00	57,25	22,75	10,25	2,75
Transporte público	4,75	31,25	13,00	12,50	38,50
Aparcamiento para residentes	34,75	57,25	2,75	1,75	3,50
Accesibilidad (infraestructuras para vehículos)	36,25	52,75	7,50	2,75	0,75
Oficinas de correos	3,75	22,50	9,25	8,75	55,75
Comisarías	0,25	1,00	0,00	3,75	95,00
Presencia policial en las calles	3,75	50,75	29,00	14,50	2,00
Mercados o galerías de alimentación	7,50	55,00	21,00	6,00	10,50
Comercios	6,75	36,25	18,00	7,75	31,25
Bares, cafeterías, restaurantes...	15,75	61,00	7,75	3,00	12,50
Centros de acceso público a Internet	2,50	6,00	9,00	14,00	68,50
Oficinas del Ayto. al servicio del ciudadano	15,00	26,50	6,50	8,50	43,50

Gráfico 31.- Servicios e infraestructuras que mayor satisfacción generan entre la población (ciudad)

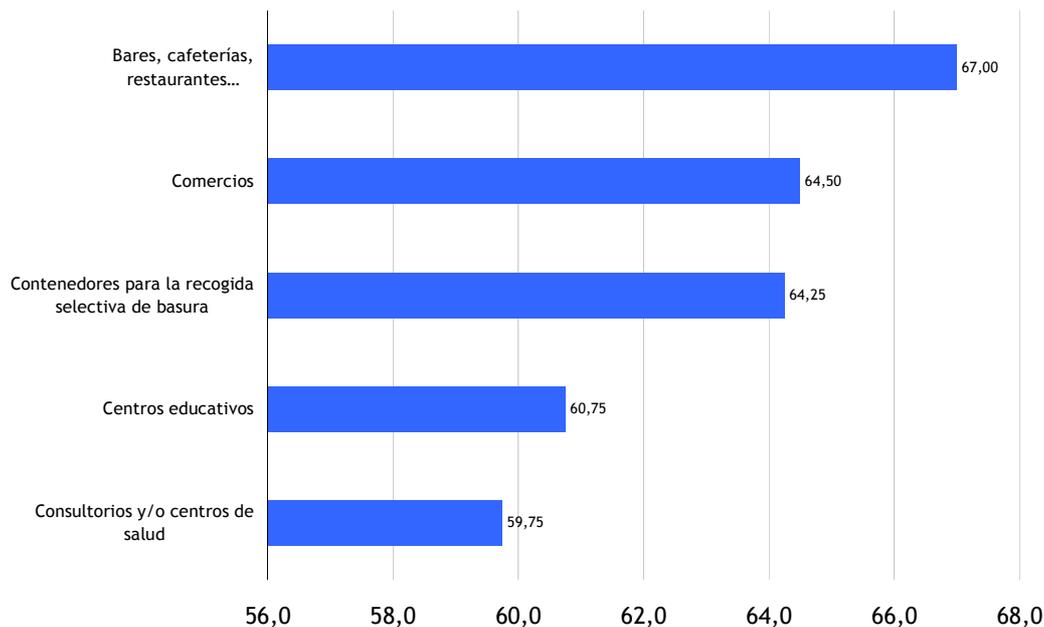
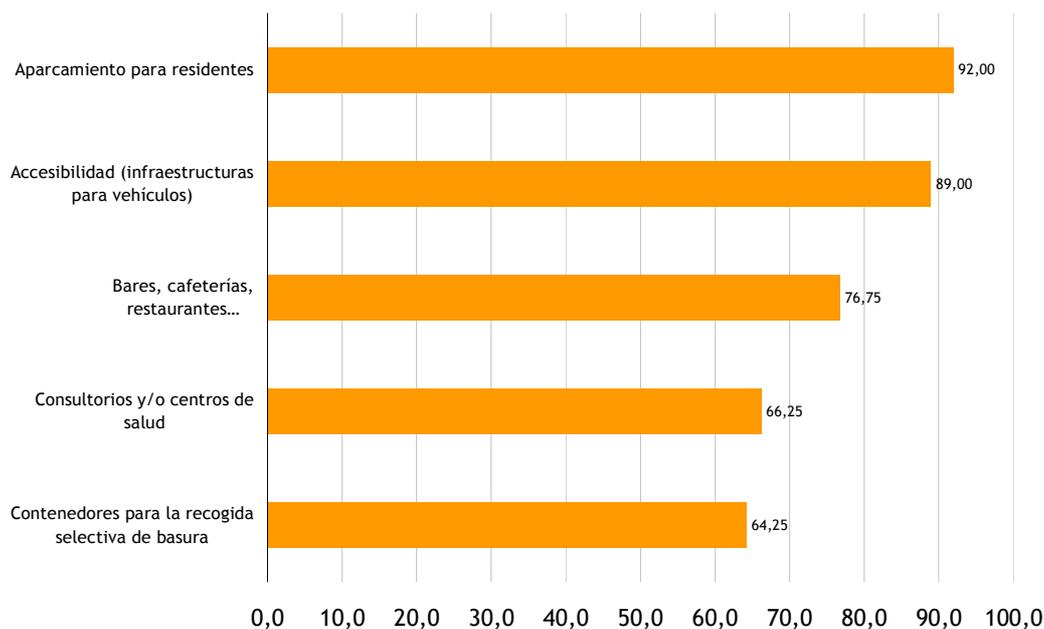


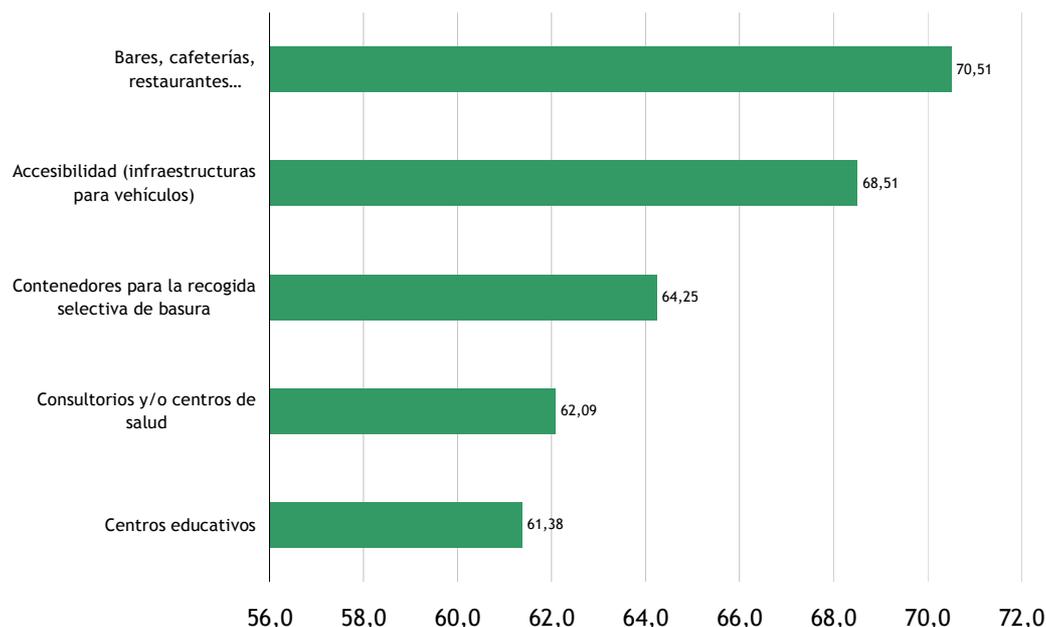
Gráfico 32.- Servicios e infraestructuras que mayor satisfacción generan entre la población (pedanías)



El equipamiento de bares, cafeterías y restaurantes en la ciudad parece situarse a un buen nivel, dado el elevado número de entrevistados que afirman sentirse satisfechos con los mismos (67%). Los comercios también presentan un elevado índice de satisfacción (64,50%), seguido de los contenedores para la recogida selectiva de basura (64,25%), centros educativos (60,75%) y consultorios y/o centros de salud (59,75%).

En las pedanías, la disponibilidad de aparcamiento para residentes genera satisfacción entre al 92% de los entrevistados. Con un 89% se sitúa la accesibilidad (infraestructuras para vehículos). Le sigue la disponibilidad de establecimientos hosteleros (76,75%), los consultorios y/o centros de salud (66,25%) y los contenedores para la recogida selectiva de basura (64,25%).

Gráfico 33.- Servicios e infraestructuras que mayor satisfacción generan entre la población (municipio)



En el conjunto del municipio, los bares, restaurantes y cafeterías son el servicio que mayor satisfacción genera entre la población (70,51%). La accesibilidad se sitúa en segundo lugar (68,51%), seguido de los contenedores para la recogida selectiva de basura (64,25%), consultorios y/o centros de salud (62,09%) y centros educativos (61,38%).

En lo que respecta a insatisfacción con servicios e infraestructuras, la principal queja de los residentes en la ciudad es la escasez de aparcamiento, aspecto con el que se muestran insatisfechos el 58,75% de los entrevistados. Parques y jardines (56%), presencia policial en las calles (48,75%), centros de acceso público a Internet (42%) y accesibilidad también muestran elevados índices de insatisfacción ciudadana.

Gráfico 34.- Servicios e infraestructuras que mayor insatisfacción generan entre la población (ciudad)

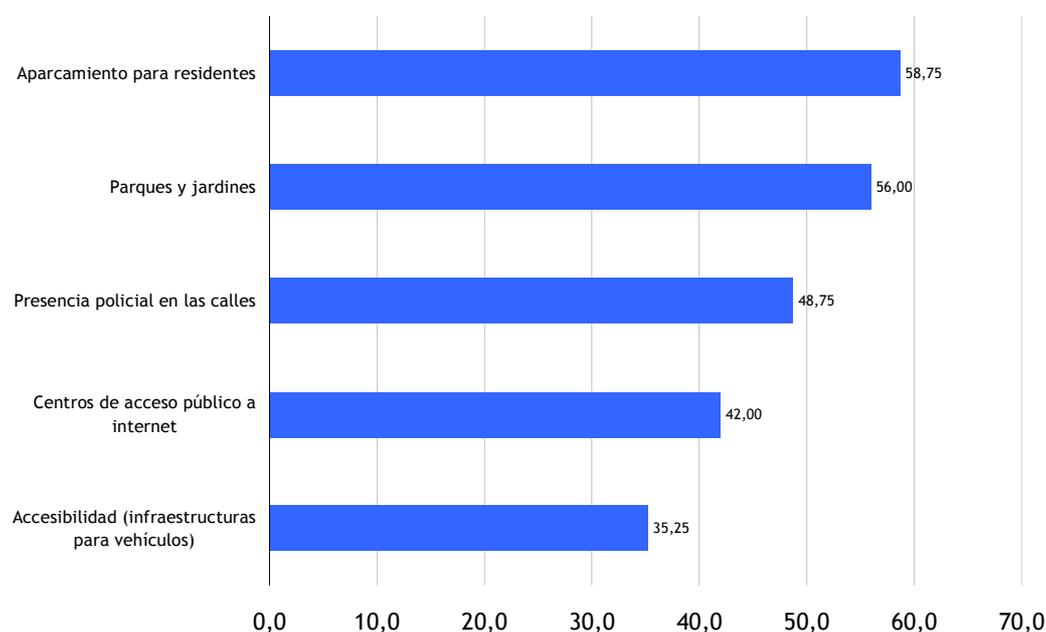
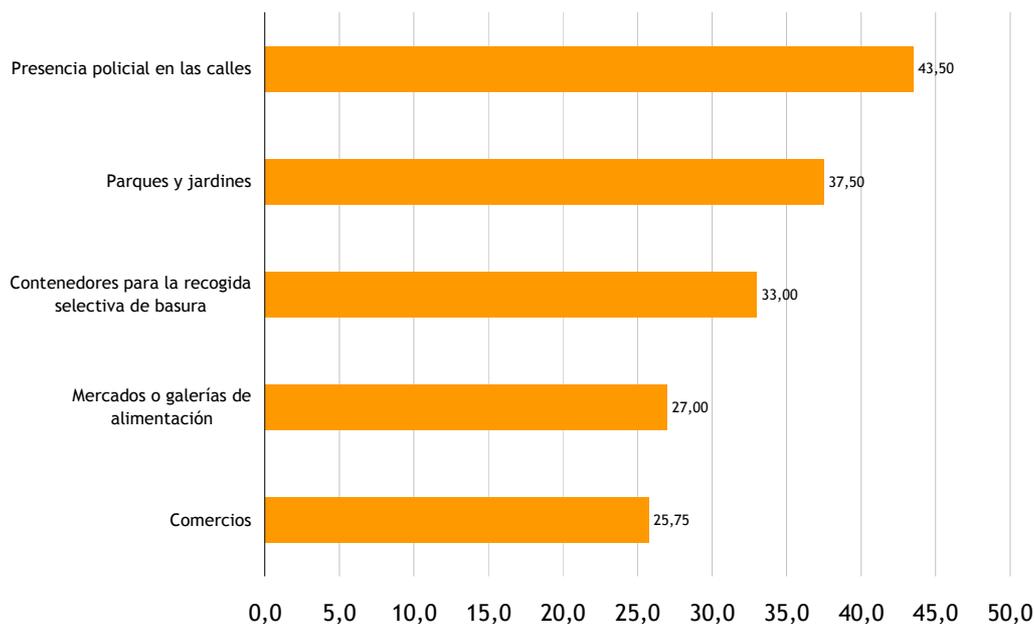


Gráfico 35.- Servicios e infraestructuras que mayor insatisfacción generan entre la población (pedanías)



En las pedanías, por su parte, la escasa presencia policial se sitúa como el principal foco de insatisfacción entre la población (43,50%). Le siguen parques y jardines (37,50%), contenedores para la recogida selectiva de basura (33%), mercados o galerías de alimentación (27%) y comercios (25,75%).

Agregando resultados, se obtiene que los parques y jardines son la infraestructura que mayor insatisfacción generan entre la población lorquina, con un índice de insatisfacción del 49,34%. Le siguen la presencia policial en las calles (46,86%), aparcamiento para residentes (39,23%), centros de acceso público a Internet (35,16%) y contenedores para la recogida selectiva de basura (32,68%).

Gráfico 36.- Servicios e infraestructuras que mayor insatisfacción generan entre la población (municipio)

