

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA, 2018

Informe de resultados



Trabajo realizado por:



Zaragoza, 9 de noviembre de 2018

# Índice

<b>I. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
1. Introducción.....	4
2. Objetivos.....	5
3. Metodología.....	6
<b>II. RESULTADOS GENERALES.....</b>	<b>9</b>
1. Perfil de las personas encuestadas.....	10
2. Valoración de la gestión municipal.....	11
3. Valoración de la política municipal.....	17
<b>III. RESULTADOS POR JUNTA.....</b>	<b>21</b>
1. Valoración de la gestión municipal.....	22
2. Valoración de la política municipal.....	24
<b>IV. RESULTADOS POR SEXO Y EDAD.....</b>	<b>27</b>
1. Valoración de la gestión municipal.....	28
2. Valoración de la política municipal.....	30

# I. PRESENTACIÓN

1. Introducción
2. Objetivos
3. Metodología

# 1. Introducción



Fundación DFA, a petición del Ayuntamiento de Zaragoza, presenta los principales resultados de la **encuesta de satisfacción de los servicios municipales de la ciudad de Zaragoza**.

Todos los procedimientos de realización del trabajo de campo y de investigación necesarios para este estudio han seguido los estándares descritos en la **Norma UNE-ISO 20252:2012 “Investigación de mercados, social y de la opinión”**.

El trabajo de campo se realizó entre el **13 de septiembre y el 18 de octubre de 2018**.

Se efectuaron un total de **2.072 encuestas telefónicas**.

El universo ha estado formado por **ciudadanos/as de 18 o más años que llevan residiendo más de 6 meses en la ciudad de Zaragoza**.

## 2. Objetivos



El **objetivo general** del estudio consiste en conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la gestión municipal en la ciudad de Zaragoza.

Como **objetivos específicos** se han planteado los siguientes:

- Identificar los principales problemas de la ciudad de Zaragoza.
- Detectar los proyectos prioritarios para la ciudadanía de Zaragoza.
- Conocer la valoración de los servicios y política municipal.

# 3. Metodología



## 3.1 Ficha técnica

<b>METODOLOGÍA</b>	Encuesta estructurada mediante sistema CATI
<b>UNIVERSO</b>	Ciudadanos/as de 18 ó más años que llevan residiendo en la ciudad de Zaragoza más de 6 meses (551.588 habitantes, según Padrón Continuo a 1 de enero de 2017 del Instituto Nacional de Estadística)
<b>ÁMBITO</b>	Ciudad de Zaragoza
<b>TIPO DE MUESTREO</b>	Muestreo aleatorio estratificado por género, edad y Juntas/Barrios Rurales
<b>MUESTRA INICIAL</b>	2.025 encuestas
<b>MUESTRA FINAL</b>	2.072 encuestas
<b>ERROR MUESTRAL</b>	Error muestral máximo del $\pm 2,15\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y considerando una proporción esperada del 50% ( $p=0,5$ y $q=0,5$ ) ante el desconocimiento de la varianza poblacional. En las mismas condiciones, el error muestral por Junta y total de Barrios Rurales es del $\pm 8,6\%$ .
<b>FECHAS</b>	Del 13 de septiembre al 18 de octubre de 2018
<b>EQUIPO</b>	12 agentes y 1 supervisor
<b>LUGAR</b>	Instalaciones de Fundación DFA (C/Andrés Gúrpide, 8 - Zaragoza)
<b>CONTROLES</b>	Formación sobre el cuestionario al equipo de entrevistadores. Supervisión del trabajo de campo.

# 3. Metodología



## 3.2 Estratificación de la muestra

### JUNTA DE RESIDENCIA

	%	Base
BARRIOS RURALES	6,6%	136
JM ACTUR-REY FERNANDO	6,2%	129
JM ALMOZARA	6,3%	130
JM CASABLANCA	6,2%	129
JM CASCO HISTÓRICO	6,2%	129
JM CENTRO	6,2%	128
JM DELICIAS	6,2%	129
JM EL RABAL	6,3%	130
JM LAS FUENTES	6,2%	128
JM MIRALBUENO	6,2%	128
JM OLIVER-VALDEFIERRO	6,3%	130
JM SAN JOSÉ	6,3%	130
JM SANTA ISABEL	6,2%	129
JM SUR	6,2%	129
JM TORRERO-LA PAZ	6,2%	129
JM UNIVERSIDAD	6,2%	129
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.072</b>

### SEXO

	%	Base
HOMBRE	43,7%	906
MUJER	56,3%	1.166
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.072</b>

### EDAD

	%	Base
MENOR DE 30 AÑOS	18,7%	388
ENTRE 30 Y 65 AÑOS	56,9%	1.179
MÁS DE 65 AÑOS	24,4%	505
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.072</b>

# 3. Metodología

## 3.3 Datos de producción

- El número de registros utilizados para obtener una encuesta efectiva ha sido de **5,7**.
- Se han realizado un total de **16.413 llamadas**, de las cuales **2.072** han sido encuestas efectivas.
- El tiempo medio de duración de cada encuesta efectiva ha sido de **10 minutos y 52 segundos**.

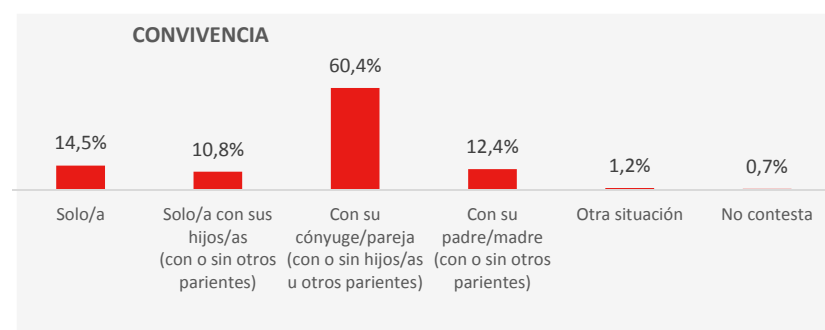
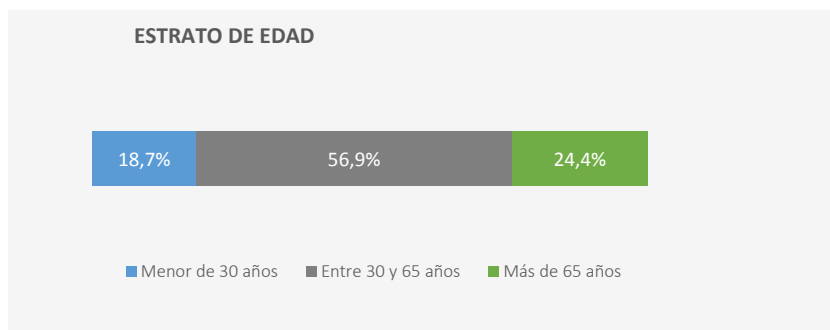
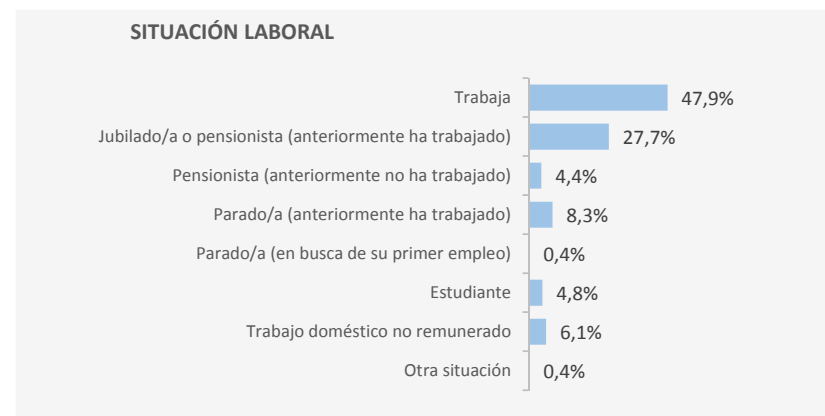
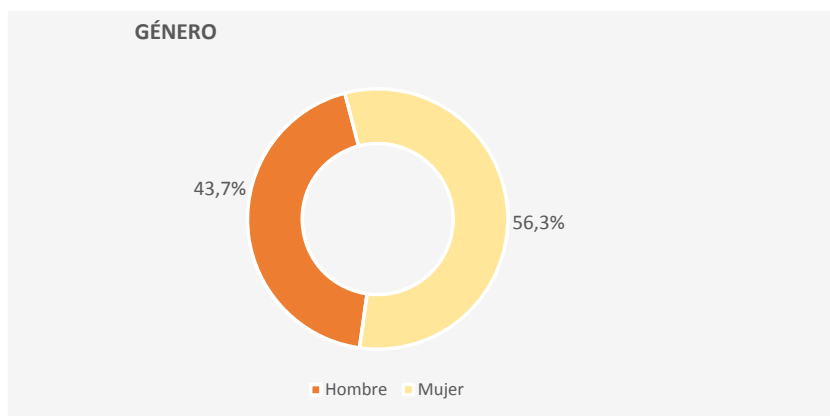
	RESULTADO DE LAS LLAMADAS	Nº
<b>Contactos útiles</b>	Colabora	2.072
	Enfermo / No disponible	24
	Encuesta incompleta	265
	No colabora	1.894
	No puede en este momento	759
<b>Contactos negativos</b>	Apagado o fuera de cobertura	127
	Comunica	31
	Contestador	2.058
	No existe línea / FAX	1.150
	No lo coge	6.854
	Nunca contesta. Se descarta	216
	Sin señal / Error técnico	780
	Teléfono incorrecto	183
<b>TOTAL LLAMADAS</b>		<b>16.413</b>



## II. RESULTADOS GENERALES

1. Perfil de las personas encuestadas
2. Valoración de la gestión municipal
3. Valoración de la política municipal

# 1. Perfil de las personas encuestadas



Base: 2.072

## 2. Valoración de la gestión municipal

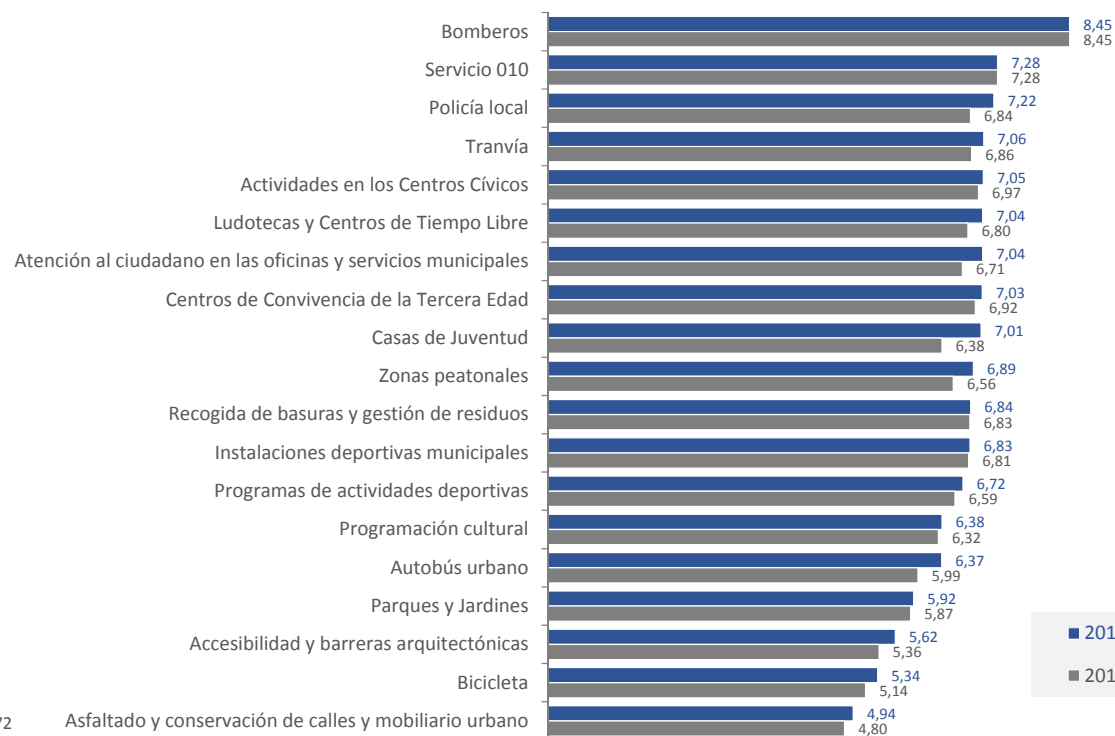
### 2.1 Principales problemas de la ciudad de Zaragoza



## 2. Valoración de la gestión municipal

### 2.2 Satisfacción con la gestión de los servicios municipales de Zaragoza

¿EN QUÉ MEDIDA ESTÁ SATISFECHO/A CON LA GESTIÓN EN LOS SIGUIENTES SERVICIOS MUNICIPALES DE ZARAGOZA?  
(siendo 1 “nada satisfecho/a” y 10 “totalmente satisfecho/a”)



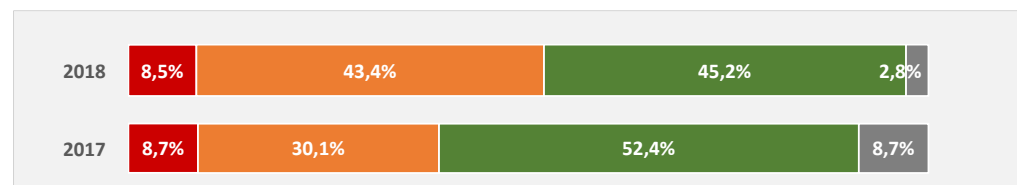
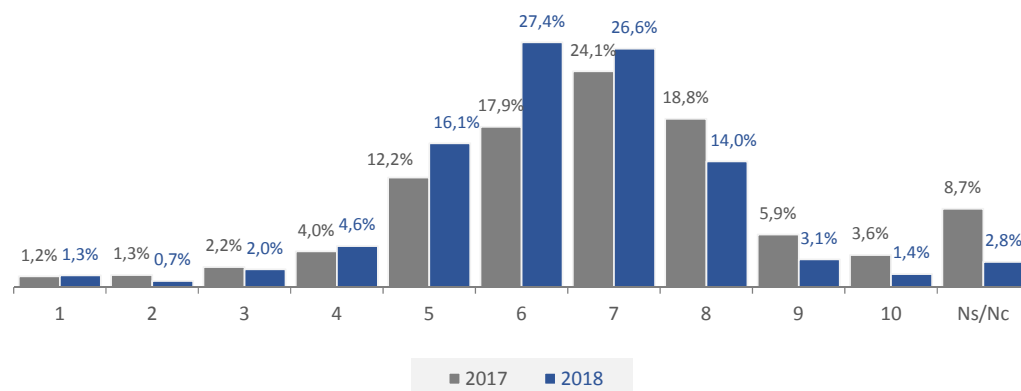
Base 2018: 2.072  
Base 2017: 1.430



## 2. Valoración de la gestión municipal

### 2.2 Satisfacción con la gestión de los servicios municipales de Zaragoza

**SATISFACCIÓN GENERAL CON LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES**  
(siendo 1 “nada satisfecho/a” y 10 “totalmente satisfecho/a”)



Base 2018: 2.072  
Base 2017: 1.430

**Satisfacción general** con la gestión de los servicios municipales

MEDIA SAT. GENERAL 2017  
**6,61**

MEDIA SAT. GENERAL 2018  
**6,30**

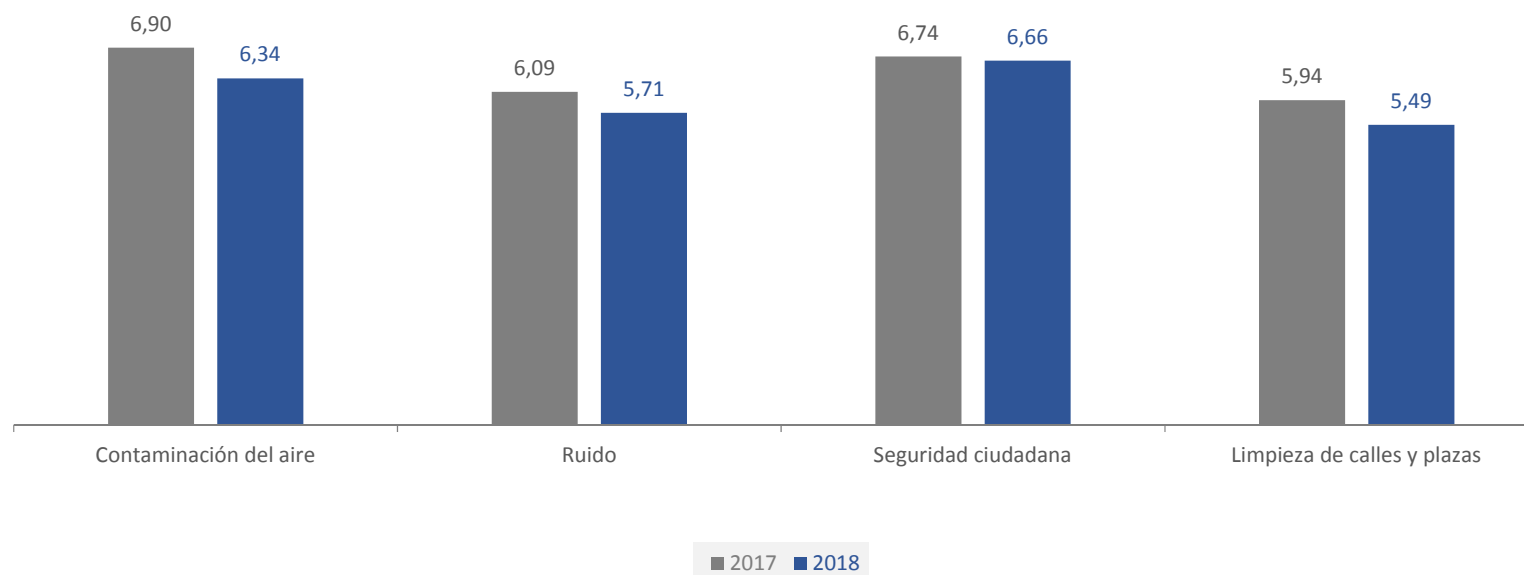


**Evol. 2018/2017: -0,31**

## 2. Valoración de la gestión municipal

### 2.3 Satisfacción con otros aspectos de la ciudad de Zaragoza

¿EN QUÉ MEDIDA ESTÁ SATISFECHO/A CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA?  
(siendo 1 "nada satisfecho/a" y 10 "totalmente satisfecho/a")

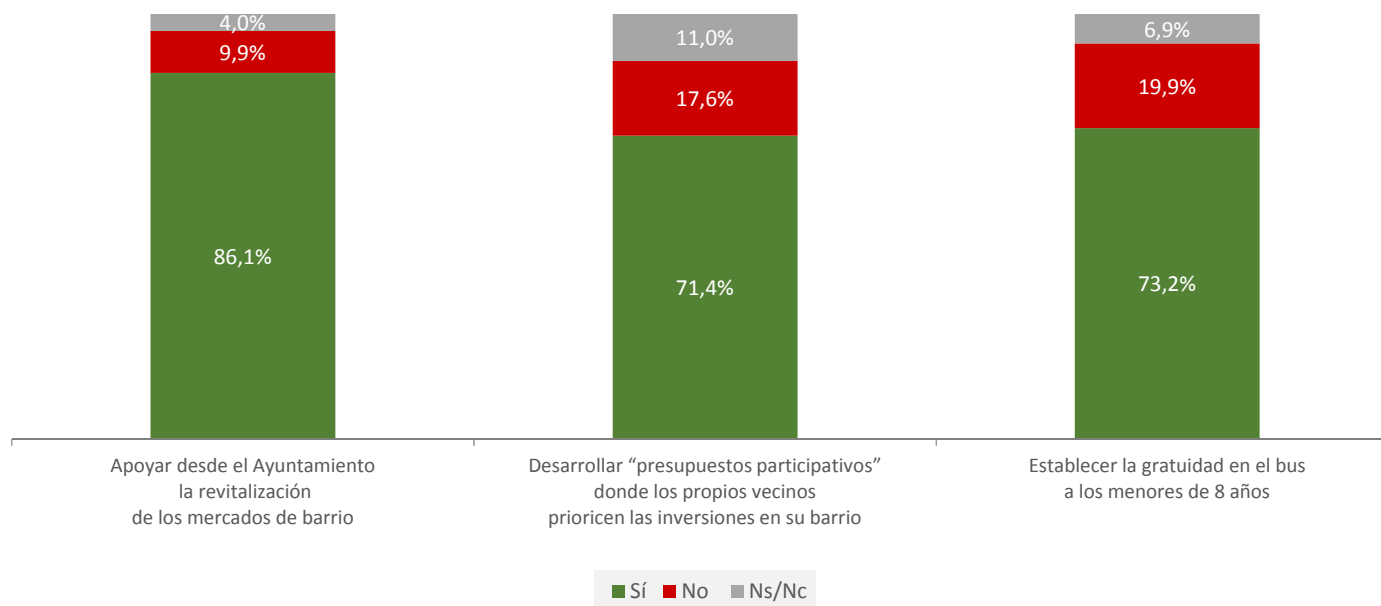


Base 2018: 2.072  
Base 2017: 1.430

## 2. Valoración de la gestión municipal

### 2.4 Proyectos prioritarios de la ciudad de Zaragoza (I)

SI DE USTED DEPENDIERA EXCLUSIVAMENTE, ¿CREE QUE SE DEBERÍAN DESARROLLAR LOS SIGUIENTES PROYECTOS?



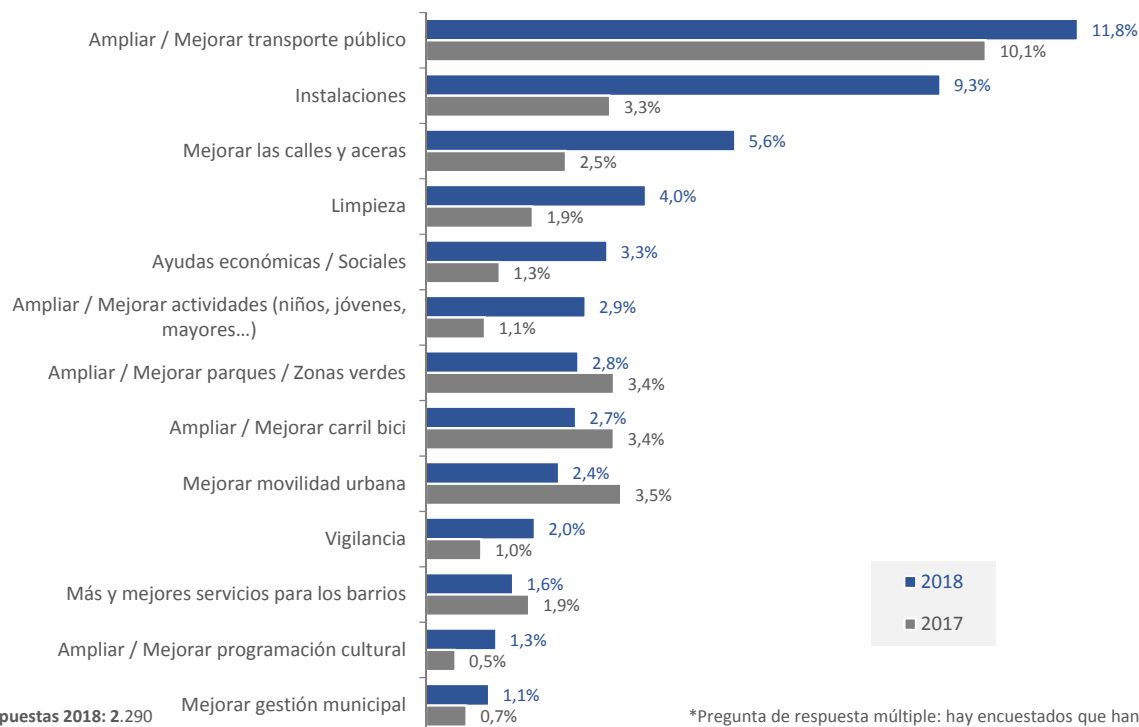
Base 2018: 2.072

## 2. Valoración de la gestión municipal

### 2.4 Proyectos prioritarios de la ciudad de Zaragoza (II)

¿PODRÍA DECIRME OTRO PROYECTO QUE CONSIDERA USTED QUE DEBERÍA SER DESARROLLADO DE FORMA PRIORITARIA?\*

Respuesta espontánea (% respuestas)



Base 2018: 2.072 / Total de respuestas 2018: 2.290  
 Base 2017: 1.430 / Total de respuestas 2017: 1.501

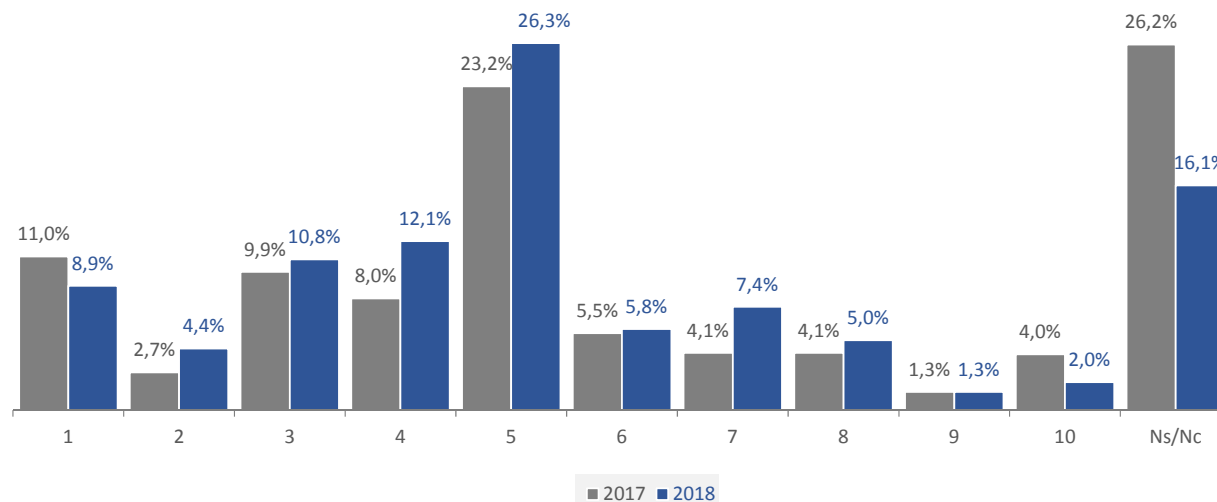
\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.  
 Problemas con mayor porcentaje de respuestas (igual o superior al 1% del total)



# 3. Valoración de la política municipal

## 3.1 Posicionamiento ideológico

CUANDO SE HABLA DE POLÍTICA, SE UTILIZAN NORMALMENTE LAS EXPRESIONES DE IZQUIERDA Y DERECHA, EN UN EJE QUE FUERA DEL 1 (IZQUIERDA) AL 10 (DERECHA), ¿EN QUÉ PUNTUACIÓN O CASILLA SE COLOCARÍA USTED?



Base 2018: 2.072  
Base 2017: 1.430

### Ideología política



Evol. 2018/2017: +0,01

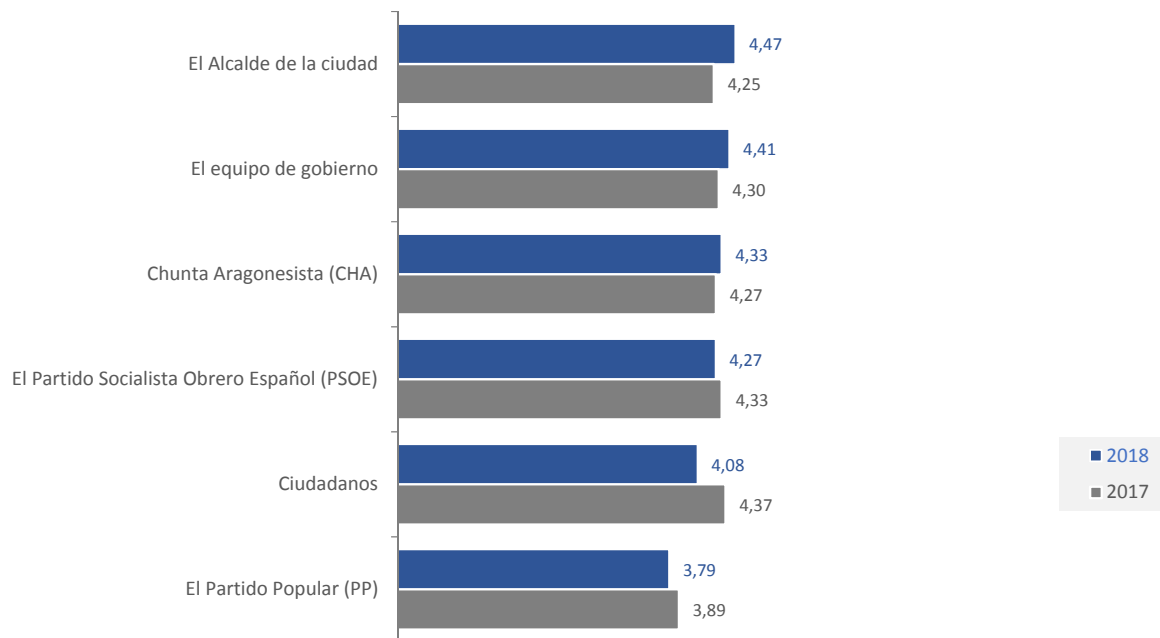
	1-4	5-6	7-10	Ns/Nc
2018	36,2%	32,0%	15,7%	16,1%
2017	31,6%	28,7%	13,6%	26,2%

# 3. Valoración de la política municipal



## 3.2 Valoración de los representantes y grupos políticos municipales

VALORACIÓN POLÍTICA DE LOS SIGUIENTES REPRESENTANTES O GRUPOS POLÍTICOS MUNICIPALES  
(siendo 1 "muy mal" y 10 "muy bien")

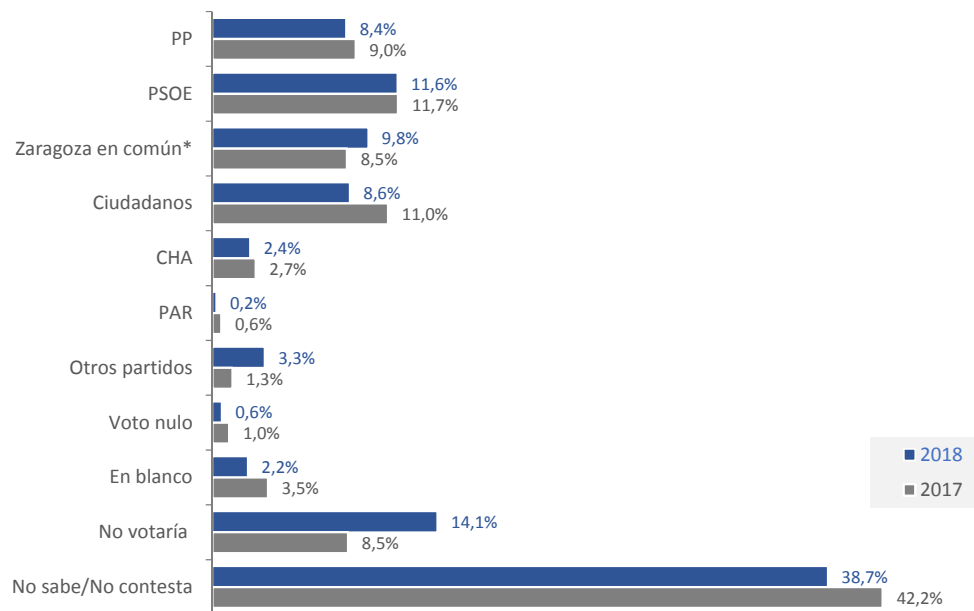


Base 2018: 2.072  
Base 2017: 1.430

# 3. Valoración de la política municipal

## 3.3 Elecciones municipales

SUPONIENDO QUE LAS ELECCIONES MUNICIPALES SE CELEBRASEN MAÑANA, ¿A QUÉ PARTIDO O COALICIÓN VOTARÍA USTED?



Base 2018: 2.072  
Base 2017: 1.430

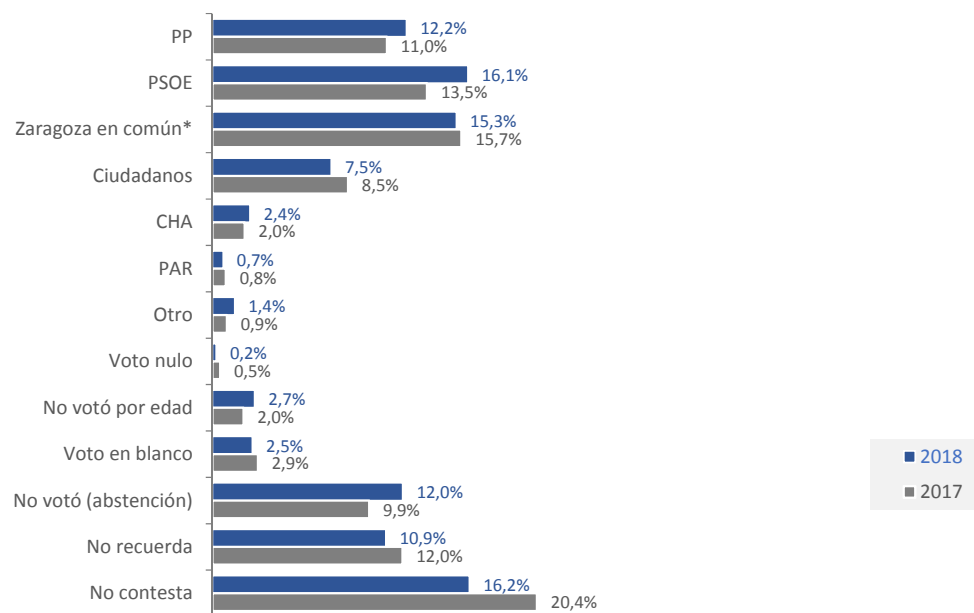
\*Agrupa ZEC, IU y Podemos

# 3. Valoración de la política municipal



## 3.3 Elecciones municipales

RESPECTO A LAS ÚLTIMAS ELECCIONES MUNICIPALES DE MAYO DE 2015, ¿CUÁL FUE SU VOTO?



Base 2018: 2.072  
Base 2017: 1.430

\*Agrupa ZEC, IU y Podemos

# III. RESULTADOS POR JUNTAS

1. Valoración de la gestión municipal
2. Valoración de la política municipal

# 1. Valoración de la gestión municipal

¿EN QUÉ MEDIDA ESTÁ SATISFECHO/A CON LA GESTIÓN EN LOS SIGUIENTES SERVICIOS MUNICIPALES DE ZARAGOZA? (media de satisfacción)		TOTAL CIUDAD ZARAGOZA	JM CASCO HISTÓRICO	JM CENTRO	JM DELICIAS	JM UNIVERSIDAD	JM CASABLANCA	JM SAN JOSÉ	JM LAS FUENTES	JM ALMOZARA	JM OLIVER/ VALDEFIERRO	JM MIRALBUENO	JM TORRERO/ LA PAZ	JM ACTUR-REY FERNANDO	JM EL RABAL	JM SANTA ISABEL	JM SUR	BARRIOS RURALES
Área de Movilidad	Autobús urbano	6,37	6,65	6,66	6,91	6,54	6,21	6,81	6,75	6,43	6,46	5,50	6,57	6,62	6,56	4,79	5,83	6,72
	Tranvía	7,06	7,31	6,91	7,31	7,09	7,05	6,89	6,85	6,69	7,05	6,34	6,04	8,00	7,03	7,22	7,45	7,24
	Bicicleta	5,34	5,32	4,27	5,15	5,13	5,47	5,25	5,49	6,03	5,38	5,44	5,42	5,95	5,70	4,95	5,26	5,10
	Zonas peatonales	6,89	6,95	6,63	6,97	6,83	6,73	6,97	6,63	6,92	6,73	6,91	6,87	7,34	6,76	6,90	7,01	7,04
Área de Medio Ambiente	Parques y Jardines	5,92	6,05	5,15	5,95	6,03	6,06	5,88	5,48	5,75	6,50	6,13	6,19	6,23	5,79	5,63	5,82	6,06
	Recogida de basuras y gestión de residuos	6,84	6,22	6,34	6,92	6,96	7,23	6,68	6,51	6,96	6,43	7,16	7,00	7,22	6,86	6,82	7,09	7,10
Servicios Sociales	Ludotecas y Centros de Tiempo Libre	7,04	7,23	6,67	7,01	7,00	6,95	7,41	7,35	7,22	7,05	7,14	6,67	7,34	7,49	7,31	5,41	7,30
	Centros de Convivencia de la Tercera Edad	7,03	7,16	6,67	7,20	6,82	7,13	7,39	7,36	7,18	6,78	7,16	6,75	7,38	7,53	7,36	5,35	7,21
	Casas de Juventud	7,01	7,21	6,65	7,23	6,65	6,79	7,48	7,31	7,11	7,17	7,24	6,62	7,23	7,49	7,27	5,38	7,29
	Actividades en los Centros Cívicos	7,05	7,04	6,62	7,35	7,13	7,08	7,45	7,26	7,13	7,11	7,24	6,81	7,27	7,56	7,15	5,41	7,26
Deportes	Instalaciones deportivas municipales	6,83	7,16	7,12	7,04	7,24	6,73	7,64	7,27	5,71	7,11	6,86	6,61	7,24	7,07	6,98	5,05	6,66
	Programas de actividades deportivas	6,72	7,00	6,93	6,75	6,99	6,78	7,59	7,20	5,80	6,96	6,84	6,43	7,15	6,91	6,83	4,98	6,69
Seguridad ciudadana	Policía local	7,22	7,32	7,22	7,34	7,38	7,00	7,82	7,33	7,09	6,28	7,14	7,06	7,47	7,29	7,12	7,31	7,35
	Bomberos	8,45	8,64	8,54	8,52	8,49	8,55	8,50	8,79	8,36	8,18	8,06	8,10	8,48	8,46	8,26	8,37	8,82
Urbanismo	Asfaltado y conservación de calles y mobiliario urbano	4,94	4,90	4,27	4,61	4,72	4,84	4,94	4,37	5,24	5,24	5,46	4,82	5,16	4,80	5,54	5,26	4,86
	Accesibilidad y barreras arquitectónicas	5,62	5,82	5,61	5,89	5,44	4,91	5,78	5,61	6,00	5,34	5,53	4,95	5,66	5,63	6,06	5,94	5,80
Cultura	Programación cultural	6,38	6,78	5,99	6,48	6,14	6,28	6,51	6,38	6,55	6,67	6,48	6,24	6,43	6,29	6,34	6,26	6,26
Relación con la Administración	Servicio 010	7,28	7,79	7,38	7,43	7,18	7,19	7,73	7,59	7,20	6,78	6,89	7,07	6,85	7,82	7,01	7,01	7,34
	Atención al ciudadano en las oficinas y servicios municipales	7,04	7,28	7,16	6,93	6,92	7,05	7,64	7,08	7,12	6,65	6,75	6,66	6,95	7,36	6,84	7,03	7,07
KPI GESTIÓN MUNICIPAL		6,62	6,73	6,41	6,70	6,56	6,55	6,90	6,64	6,61	6,54	6,57	6,43	6,89	6,74	6,58	6,25	6,76
SAT. GENERAL GESTIÓN DE SERV. MUNICIPALES		6,30	6,36	6,14	6,19	6,30	6,43	6,38	6,15	6,40	6,41	6,44	6,38	6,42	6,37	6,04	6,09	6,36

# 1. Valoración de la gestión municipal

¿EN QUÉ MEDIDA ESTÁ SATISFECHO/A CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA? (media de satisfacción)

	TOTAL CIUDAD ZARAGOZA	JM CASCO HISTÓRICO	JM CENTRO	JM DELICIAS	JM UNIVERSIDAD	JM CASABLANCA	JM SAN JOSÉ	JM LAS FUENTES	JM ALMOZARA	JM OLIVER/ VALDEFIERRO	JM MIRALBUENO	JM TORRERO/ LA PAZ	JM ACTUR-REY FERNANDO	JM EL RABAL	JM SANTA ISABEL	JM SUR	BARRIOS RURALES
<b>Contaminación del aire</b>	6,34	6,48	6,41	5,99	6,56	6,31	6,29	6,16	6,30	6,52	6,52	6,55	6,26	6,06	6,09	6,95	5,98
<b>Ruido</b>	5,71	4,98	5,49	5,19	5,89	5,91	5,66	5,44	5,62	5,84	6,10	6,23	6,06	5,48	6,01	5,66	5,73
<b>Seguridad ciudadana</b>	6,66	6,45	6,71	6,50	6,88	6,91	6,87	6,49	6,68	5,27	6,72	6,83	7,07	6,71	6,96	6,92	6,68
<b>Limpieza de calles y plazas</b>	5,49	4,87	4,96	5,23	5,65	5,23	5,53	5,01	5,56	4,84	6,07	5,84	6,09	5,73	5,84	5,69	5,65

¿CREE QUE SE DEBERÍAN DESARROLLAR LOS SIGUIENTES PROYECTOS? (% Sí)

	TOTAL CIUDAD ZARAGOZA	JM CASCO HISTÓRICO	JM CENTRO	JM DELICIAS	JM UNIVERSIDAD	JM CASABLANCA	JM SAN JOSÉ	JM LAS FUENTES	JM ALMOZARA	JM OLIVER/ VALDEFIERRO	JM MIRALBUENO	JM TORRERO/ LA PAZ	JM ACTUR-REY FERNANDO	JM EL RABAL	JM SANTA ISABEL	JM SUR	BARRIOS RURALES
<b>Apoyar desde el Ayuntamiento la revitalización de los mercados de barrio</b>	86,1%	88,4%	66,4%	93,8%	82,2%	82,2%	88,5%	90,6%	89,2%	86,2%	89,8%	86,8%	79,8%	87,7%	86,8%	91,5%	88,2%
<b>Desarrollar "presupuestos participativos" donde son los propios vecinos los que priorizan las inversiones en su barrio</b>	71,4%	74,4%	57,0%	75,2%	70,5%	58,9%	75,4%	75,8%	74,6%	65,4%	69,5%	72,9%	63,6%	66,2%	82,9%	78,3%	80,9%
<b>Establecer la gratuidad en el bus a los menores de 8 años</b>	73,2%	69,0%	66,4%	67,4%	69,0%	69,8%	72,3%	66,4%	69,2%	74,6%	85,9%	82,2%	72,1%	73,1%	77,5%	72,1%	83,1%

## 2. Valoración de la política municipal

EN UN EJE DE 1 (IZQUIERDA) AL 10 (DERECHA), ¿EN QUÉ PUNTUACIÓN O CASILLA SE COLOCARÍA USTED? (media ideología política)	TOTAL CIUDAD ZARAGOZA	JM CASCO HISTÓRICO	JM CENTRO	JM DELICIAS	JM UNIVERSIDAD	JM CASABLANCA	JM SAN JOSÉ	JM LAS FUENTES	JM ALMOZARA	JM OLIVER/ VALDEFIERRO	JM MIRALBUENO	JM TORRERO/ LA PAZ	JM ACTUR-REY FERNANDO	JM EL RABAL	JM SANTA ISABEL	JM SUR	BARRIOS RURALES
<b>Posicionamiento ideológico</b>	4,62	4,46	5,88	4,59	5,10	4,99	4,74	4,58	4,24	4,01	5,00	4,16	4,40	4,00	4,41	4,93	4,36

VALORACIÓN POLÍTICA DE LOS SIGUIENTES REPRESENTANTES O GRUPOS POLÍTICOS MUNICIPALES (media de valoración)	TOTAL CIUDAD ZARAGOZA	JM CASCO HISTÓRICO	JM CENTRO	JM DELICIAS	JM UNIVERSIDAD	JM CASABLANCA	JM SAN JOSÉ	JM LAS FUENTES	JM ALMOZARA	JM OLIVER/ VALDEFIERRO	JM MIRALBUENO	JM TORRERO/ LA PAZ	JM ACTUR-REY FERNANDO	JM EL RABAL	JM SANTA ISABEL	JM SUR	BARRIOS RURALES
<b>El Alcalde de la ciudad</b>	4,47	4,73	3,64	4,39	4,18	4,27	4,64	4,36	4,95	4,68	4,72	4,77	4,79	4,70	4,07	4,39	4,21
<b>El equipo de gobierno</b>	4,41	4,58	3,64	4,27	3,96	4,33	4,59	4,25	4,87	4,58	4,68	4,66	4,70	4,61	4,38	4,27	4,21
<b>El Partido Popular (PP)</b>	3,79	3,76	4,76	3,67	3,93	4,27	3,86	3,45	3,51	3,38	4,13	3,40	3,81	3,40	3,61	3,98	3,62
<b>El Partido Socialista Obrero Español (PSOE)</b>	4,27	4,33	3,61	4,42	4,00	4,19	4,36	4,25	4,35	4,42	4,34	4,38	4,93	4,45	4,00	3,88	4,38
<b>Ciudadanos</b>	4,08	3,75	4,59	4,18	4,51	4,24	4,17	3,78	4,00	3,75	4,32	3,61	4,19	3,93	3,94	4,33	3,90
<b>Chunta Aragonesista (CHA)</b>	4,33	4,57	3,73	4,66	3,82	4,16	4,42	4,13	4,30	4,74	4,55	4,45	4,90	4,36	3,97	4,08	4,44



## 2. Valoración de la política municipal

SUPONIENDO QUE LAS ELECCIONES MUNICIPALES SE CELEBRASEN MAÑANA, ¿A QUÉ PARTIDO O COALICIÓN VOTARÍA USTED?	TOTAL CIUDAD ZARAGOZA	JM CASCO HISTÓRICO	JM CENTRO	JM DELICIAS	JM UNIVERSIDAD	JM CASABLANCA	JM SAN JOSÉ	JM LAS FUENTES	JM ALMOZARA	JM OLIVER/ VALDEFIERRO	JM MIRALBUENO	JM TORRERO/ LA PAZ	JM ACTUR-REY FERNANDO	JM EL RABAL	JM SANTA ISABEL	JM SUR	BARRIOS RURALES
	<b>PP</b>	8,4%	8,5%	25,0%	7,0%	9,3%	9,3%	9,2%	7,8%	7,7%	6,9%	10,2%	3,1%	5,4%	3,8%	5,4%	4,7%
<b>PSOE</b>	11,6%	7,0%	5,5%	12,4%	9,3%	10,9%	13,8%	12,5%	13,8%	18,5%	8,6%	11,6%	16,3%	11,5%	8,5%	4,7%	20,6%
<b>Zaragoza en común*</b>	9,8%	16,3%	3,9%	7,8%	14,0%	4,7%	11,5%	5,5%	16,9%	10,0%	6,3%	12,4%	12,4%	13,1%	7,8%	7,0%	7,4%
<b>Ciudadanos</b>	8,6%	5,4%	10,9%	11,6%	13,2%	7,0%	8,5%	6,3%	13,8%	5,4%	11,7%	4,7%	6,2%	6,2%	7,8%	13,2%	6,6%
<b>CHA</b>	2,4%	3,9%	2,3%	3,1%	1,6%	3,1%	0,8%	4,7%	1,5%	5,4%	1,6%	2,3%	3,1%	0,0%	0,8%	3,1%	0,7%
<b>PAR</b>	0,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
<b>Otros partidos</b>	3,3%	5,4%	3,1%	1,6%	3,9%	4,7%	3,8%	1,6%	2,3%	3,8%	4,7%	6,2%	3,1%	0,8%	0,8%	3,9%	2,9%
<b>Voto nulo</b>	0,6%	0,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,6%	3,1%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	0,7%
<b>En blanco</b>	2,2%	0,8%	1,6%	4,7%	0,8%	1,6%	0,8%	1,6%	2,3%	3,8%	3,1%	2,3%	3,1%	0,0%	2,3%	2,3%	4,4%
<b>No votaría</b>	14,1%	11,6%	11,7%	14,7%	10,1%	18,6%	10,0%	17,2%	11,5%	13,8%	11,7%	16,3%	13,2%	27,7%	14,7%	4,7%	18,4%
<b>Ns/Nc</b>	38,7%	39,5%	35,9%	36,4%	38,0%	39,5%	40,8%	42,2%	30,0%	32,3%	40,6%	37,2%	36,4%	36,9%	51,9%	55,0%	27,2%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

\*Agrupa ZEC, IU y Podemos

## 2. Valoración de la política municipal

RESPECTO A LAS ÚLTIMAS ELECCIONES MUNICIPALES DE MAYO DE 2015, ¿CUÁL FUE SU VOTO?	TOTAL CIUDAD ZARAGOZA	JM CASCO HISTÓRICO	JM CENTRO	JM DELICIAS	JM UNIVERSIDAD	JM CASABLANCA	JM SAN JOSÉ	JM LAS FUENTES	JM ALMOZARA	JM OLIVER/ VALDEFIERRO	JM MIRALBUENO	JM TORRERO/ LA PAZ	JM ACTUR-REY FERNANDO	JM EL RABAL	JM SANTA ISABEL	JM SUR	BARRIOS RURALES
PP	12,2%	11,6%	30,5%	10,9%	14,0%	16,3%	14,6%	9,4%	9,2%	7,7%	10,2%	7,8%	9,3%	7,7%	11,6%	7,8%	16,9%
PSOE	16,1%	9,3%	7,8%	14,0%	13,2%	20,2%	18,5%	21,1%	20,8%	19,2%	11,7%	14,0%	22,5%	16,2%	17,1%	7,0%	24,3%
Zaragoza en común*	15,3%	20,9%	8,6%	12,4%	22,5%	11,6%	16,2%	10,9%	22,3%	14,6%	15,6%	17,8%	18,6%	17,7%	13,2%	11,6%	11,0%
Ciudadanos	7,5%	5,4%	10,9%	7,0%	10,9%	4,7%	7,7%	4,7%	8,5%	6,2%	11,7%	3,9%	6,2%	4,6%	4,7%	15,5%	7,4%
CHA	2,4%	1,6%	2,3%	2,3%	2,3%	1,6%	1,5%	3,9%	2,3%	3,1%	3,1%	3,1%	2,3%	1,5%	0,8%	5,4%	0,7%
PAR	0,7%	0,8%	0,0%	1,6%	1,6%	0,8%	0,0%	0,8%	1,5%	0,8%	0,0%	0,8%	1,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
Otro	1,4%	2,3%	2,3%	0,8%	0,8%	0,0%	1,5%	1,6%	0,8%	0,8%	1,6%	2,3%	2,3%	2,3%	0,8%	0,8%	1,5%
Voto nulo	0,2%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
No votó por edad	2,7%	1,6%	2,3%	2,3%	2,3%	3,9%	2,3%	2,3%	3,1%	2,3%	5,5%	3,9%	2,3%	1,5%	2,3%	3,1%	1,5%
Voto en blanco	2,5%	3,1%	3,1%	1,6%	0,8%	2,3%	0,8%	1,6%	2,3%	1,5%	2,3%	5,4%	1,6%	2,3%	3,1%	4,7%	3,7%
No votó (abstención)	12,0%	14,0%	4,7%	10,1%	12,4%	12,4%	14,6%	14,1%	8,5%	16,9%	14,1%	12,4%	7,8%	13,1%	12,4%	12,4%	11,8%
No recuerda	10,9%	10,1%	10,2%	13,2%	7,0%	7,8%	12,3%	12,5%	10,8%	8,5%	9,4%	15,5%	3,9%	22,3%	7,8%	12,4%	11,0%
No contesta	16,2%	19,4%	17,2%	23,3%	12,4%	18,6%	10,0%	15,6%	9,2%	18,5%	14,8%	12,4%	21,7%	10,8%	26,4%	18,6%	10,3%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

\*Agrupa ZEC, IU y Podemos

# IV. RESULTADOS POR SEXO Y EDAD

1. Valoración de la gestión municipal
2. Valoración de la política municipal

# 1. Valoración de la gestión municipal

¿EN QUÉ MEDIDA ESTÁ SATISFECHO/A CON LA GESTIÓN EN LOS SIGUIENTES SERVICIOS MUNICIPALES DE ZARAGOZA? (media de satisfacción)		TOTAL				HOMBRES				MUJERES			
		< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total
		Área de Movilidad	Autobús urbano	6,74	6,19	6,51	6,37	6,93	6,17	6,79	6,46	6,57	6,21
Tranvía	7,01		6,90	7,45	7,06	7,02	6,85	7,64	7,06	7,01	6,94	7,32	7,05
Bicicleta	6,25		5,30	4,75	5,34	6,48	5,34	4,73	5,42	6,04	5,26	4,76	5,27
Zonas peatonales	7,35		6,71	6,96	6,89	7,37	6,67	7,12	6,91	7,33	6,74	6,84	6,87
Área de Medio Ambiente	Parques y Jardines	7,00	5,56	5,95	5,92	6,99	5,47	5,73	5,83	7,01	5,62	6,10	5,99
	Recogida de basuras y gestión de residuos	7,14	6,65	7,08	6,84	7,18	6,62	6,83	6,78	7,11	6,67	7,25	6,89
Servicios Sociales	Ludotecas y Centros de Tiempo Libre	7,35	6,87	7,20	7,04	7,34	6,86	7,10	7,01	7,36	6,88	7,27	7,06
	Centros de Convivencia de la Tercera Edad	7,37	6,83	7,23	7,03	7,49	6,74	7,12	6,97	7,27	6,90	7,30	7,07
	Casas de Juventud	7,29	6,84	7,18	7,01	7,34	6,75	7,10	6,96	7,25	6,92	7,24	7,06
	Actividades en los Centros Cívicos	7,32	6,87	7,27	7,05	7,45	6,79	7,12	7,00	7,21	6,93	7,37	7,08
Deportes	Instalaciones deportivas municipales	7,34	6,62	6,95	6,83	7,39	6,62	6,88	6,84	7,29	6,62	7,01	6,83
	Programas de actividades deportivas	7,18	6,48	6,95	6,72	7,28	6,47	6,86	6,72	7,09	6,50	7,01	6,72
Seguridad ciudadana	Policía local	7,21	7,09	7,53	7,22	7,03	6,79	7,32	6,96	7,37	7,33	7,67	7,42
	Bomberos	8,37	8,36	8,71	8,45	8,37	8,20	8,69	8,35	8,36	8,48	8,73	8,52
Urbanismo	Asfaltado y conservación de calles y mobiliario urbano	5,75	4,79	4,66	4,94	5,78	4,93	4,94	5,10	5,72	4,69	4,46	4,81
	Accesibilidad y barreras arquitectónicas	6,13	5,59	5,31	5,62	6,38	5,83	5,73	5,92	5,91	5,40	5,03	5,39
Cultura	Programación cultural	6,64	6,30	6,34	6,38	6,57	6,31	6,25	6,35	6,70	6,29	6,41	6,40
Relación con la Administración	Servicio 010	7,46	7,20	7,36	7,28	7,39	7,09	7,37	7,20	7,52	7,29	7,36	7,34
	Atención al ciudadano en las oficinas y servicios municipales	7,19	6,97	7,12	7,04	7,07	6,86	7,25	6,98	7,28	7,05	7,02	7,08
KPI GESTIÓN MUNICIPAL		7,01	6,47	6,66	6,62	7,06	6,43	6,66	6,61	6,97	6,50	6,67	6,62
SAT. GENERAL GESTIÓN DE SERV. MUNICIPALES		6,49	6,17	6,47	6,30	6,51	6,13	6,39	6,27	6,46	6,20	6,52	6,33

# 1. Valoración de la gestión municipal

¿EN QUÉ MEDIDA ESTÁ SATISFECHO/A CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA? (media de satisfacción)	TOTAL				HOMBRES				MUJERES			
	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total
<b>Contaminación del aire</b>	6,23	6,39	6,30	6,34	6,11	6,58	6,37	6,44	6,34	6,24	6,24	6,26
<b>Ruido</b>	5,91	5,67	5,63	5,71	5,71	5,83	5,66	5,77	6,08	5,55	5,61	5,66
<b>Seguridad ciudadana</b>	7,05	6,60	6,51	6,66	7,26	6,77	6,81	6,88	6,87	6,47	6,30	6,50
<b>Limpieza de calles y plazas</b>	6,42	5,33	5,14	5,49	6,69	5,68	5,39	5,82	6,18	5,06	4,96	5,23

¿CREE QUE SE DEBERÍAN DESARROLLAR LOS SIGUIENTES PROYECTOS? (% Sí)	TOTAL				HOMBRES				MUJERES			
	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total
<b>Apoyar desde el Ayuntamiento la revitalización de los mercados de barrio</b>	86,6%	87,6%	82,4%	86,1%	86,8%	84,2%	80,1%	83,8%	86,4%	90,3%	83,9%	88,0%
<b>Desarrollar "presupuestos participativos" donde son los propios vecinos los que priorizan las inversiones en su barrio</b>	83,0%	72,9%	59,0%	71,4%	81,9%	72,0%	61,2%	71,5%	84,0%	73,5%	57,5%	71,3%
<b>Establecer la gratuidad en el bus a los menores de 8 años</b>	82,0%	70,5%	72,7%	73,2%	80,2%	72,2%	68,0%	72,8%	83,5%	69,1%	75,9%	73,4%

## 2. Valoración de la política municipal

EN UN EJE DE 1 (IZQUIERDA) AL 10 (DERECHA), ¿EN QUÉ PUNTUACIÓN O CASILLA SE COLOCARÍA USTED? (media ideología política)	TOTAL				HOMBRES				MUJERES			
	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total
<b>Posicionamiento ideológico</b>	4,69	4,43	5,02	4,62	4,77	4,39	4,84	4,57	4,61	4,46	5,16	4,66

VALORACIÓN POLÍTICA DE LOS SIGUIENTES REPRESENTANTES O GRUPOS POLÍTICOS MUNICIPALES (media de valoración)	TOTAL				HOMBRES				MUJERES			
	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total
<b>El Alcalde de la ciudad</b>	4,63	4,33	4,47	4,47	4,90	4,32	4,47	4,52	4,40	4,34	4,47	4,43
<b>El equipo de gobierno</b>	4,58	4,29	4,40	4,41	4,81	4,29	4,29	4,39	4,38	4,29	4,49	4,42
<b>El Partido Popular (PP)</b>	3,98	4,22	3,55	3,79	3,96	3,98	3,38	3,63	4,00	4,41	3,70	3,92
<b>El Partido Socialista Obrero Español (PSOE)</b>	4,37	4,52	4,13	4,27	4,46	4,47	3,94	4,16	4,29	4,55	4,29	4,35
<b>Ciudadanos</b>	4,20	4,32	3,95	4,08	4,11	4,18	3,91	4,01	4,28	4,43	3,99	4,14
<b>Chunta Aragonesista (CHA)</b>	4,58	4,35	4,24	4,33	4,70	4,30	4,14	4,28	4,47	4,39	4,32	4,36

## 2. Valoración de la política municipal

SUPONIENDO QUE LAS ELECCIONES MUNICIPALES SE CELEBRASEN MAÑANA, ¿A QUÉ PARTIDO O COALICIÓN VOTARÍA USTED?	TOTAL				HOMBRES				MUJERES			
	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total
PP	6,7%	16,4%	5,5%	8,4%	6,6%	14,6%	4,2%	7,1%	6,8%	17,7%	6,5%	9,4%
PSOE	7,5%	16,0%	11,1%	11,6%	7,7%	16,0%	10,0%	10,9%	7,3%	16,1%	12,0%	12,2%
Zaragoza en común*	9,8%	9,8%	9,8%	9,8%	9,8%	9,8%	9,8%	9,8%	9,8%	9,8%	9,8%	9,8%
Ciudadanos	13,9%	4,0%	8,9%	8,6%	12,6%	6,8%	8,7%	9,1%	15,0%	2,0%	9,1%	8,3%
CHA	1,8%	1,4%	3,0%	2,4%	2,2%	1,9%	3,3%	2,8%	1,5%	1,0%	2,7%	2,1%
PAR	0,3%	0,2%	0,3%	0,2%	0,5%	0,0%	0,4%	0,3%	0,0%	0,3%	0,2%	0,2%
Otros partidos	5,9%	1,6%	3,1%	3,3%	4,9%	1,5%	2,3%	2,6%	6,8%	1,7%	3,8%	3,8%
Voto nulo	1,0%	0,2%	0,6%	0,6%	1,1%	0,5%	0,2%	0,4%	1,0%	0,0%	0,9%	0,7%
En blanco	2,6%	2,4%	2,0%	2,2%	2,2%	1,0%	1,0%	1,2%	2,9%	3,3%	2,9%	3,0%
No votaría	12,6%	16,0%	13,8%	14,1%	14,8%	12,1%	12,0%	12,6%	10,7%	18,7%	15,3%	15,4%
Ns/Nc	35,8%	35,8%	40,9%	38,7%	32,4%	36,9%	45,8%	41,1%	38,8%	35,1%	37,1%	36,9%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

\*Agrupa ZEC, IU y Podemos

## 2. Valoración de la política municipal

RESPECTO A LAS ÚLTIMAS ELECCIONES MUNICIPALES DE MAYO DE 2015, ¿CUÁL FUE SU VOTO?	TOTAL				HOMBRES				MUJERES			
	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total	< 30 años	30-65 años	>65 años	Total
PP	6,7%	22,4%	9,7%	12,2%	5,5%	20,9%	9,3%	11,1%	7,8%	23,4%	10,0%	13,0%
PSOE	8,8%	21,4%	16,2%	16,1%	7,7%	21,4%	17,0%	16,1%	9,7%	21,4%	15,6%	16,0%
Zaragoza en común*	14,4%	7,5%	19,0%	15,3%	19,8%	9,7%	20,8%	18,1%	9,7%	6,0%	17,5%	13,2%
Ciudadanos	9,3%	3,4%	8,7%	7,5%	6,0%	5,3%	9,1%	7,6%	12,1%	2,0%	8,3%	7,4%
CHA	1,8%	0,8%	3,2%	2,4%	2,2%	1,5%	2,7%	2,3%	1,5%	0,3%	3,6%	2,4%
PAR	0,3%	1,2%	0,6%	0,7%	0,0%	1,0%	0,4%	0,4%	0,5%	1,3%	0,8%	0,9%
Otro	2,3%	1,2%	1,2%	1,4%	1,6%	1,0%	0,6%	0,9%	2,9%	1,3%	1,7%	1,8%
Voto nulo	0,8%	0,0%	0,2%	0,2%	1,1%	0,0%	0,2%	0,3%	0,5%	0,0%	0,2%	0,2%
No votó por edad	14,2%	0,0%	0,0%	2,7%	17,6%	0,0%	0,0%	3,5%	11,2%	0,0%	0,0%	2,0%
Voto en blanco	4,9%	0,8%	2,5%	2,5%	3,3%	0,5%	1,2%	1,4%	6,3%	1,0%	3,5%	3,3%
No votó (abstención)	16,5%	8,7%	11,9%	12,0%	17,6%	8,7%	13,5%	13,2%	15,5%	8,7%	10,6%	11,0%
No recuerda	10,6%	13,3%	10,0%	10,9%	7,7%	9,7%	9,7%	9,3%	13,1%	15,7%	10,3%	12,2%
No contesta	9,5%	19,4%	17,0%	16,2%	9,9%	20,4%	15,6%	15,6%	9,2%	18,7%	18,0%	16,6%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

\*Agrupa ZEC, IU y Podemos