

I BARÓMETRO MUNICIPAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

DE LEDAÑA

INFORME DE RESULTADOS



Ayuntamiento
de Ledaña

Saludo institucional

De la Alcaldesa de Ledaña

Vecinos y vecinas de Ledaña:

Tenéis en vuestras manos los resultados del I Barómetro Municipal de Calidad de los Servicios Públicos de Ledaña, un instrumento que esta Corporación ha querido poner en marcha con un propósito muy concreto: escuchar. Escucharos de verdad, con método, con datos y con la honestidad de hacer públicos los resultados sin filtros, sean cuales sean.

Durante las semanas en que estuvo abierto este cuestionario, 123 vecinos y vecinas han dedicado parte de su tiempo a contarnos cómo viven nuestro municipio: qué les preocupa, qué servicios valoran, dónde creen que el Ayuntamiento debe mejorar y, también, qué les hace sentirse a gusto viviendo aquí. A todas esas personas, en mi nombre y en el de toda la Corporación, gracias.

Los datos que se presentan a continuación contienen luces y sombras, como no podía ser de otra manera. Hay servicios bien valorados y áreas donde el margen de mejora es evidente. Hay confianza en la institución, pero también demandas claras: más oportunidades para nuestra gente joven, mantenimiento de calles y parques, atención más ágil, modernización administrativa y una respuesta firme frente a los problemas que más nos inquietan. Todo ello queda recogido en este informe.

Asumimos este barómetro como punto de partida. Las conclusiones y recomendaciones que lo cierran no son una declaración de intenciones, sino un compromiso de trabajo: el barómetro se repetirá periódicamente, sus resultados serán públicos y servirán para rendir cuentas y para orientar las decisiones de gobierno. Porque un Ayuntamiento que no escucha a su pueblo no puede gobernarlo bien.

Quiero agradecer también a quienes, desde el Ayuntamiento y con el apoyo técnico necesario, han hecho posible que esta herramienta sea hoy una realidad.

Sigamos construyendo Ledaña entre todos y todas. Este informe es un paso más en esa dirección.

Atentamente,

María Clara Plaza Giménez

Alcaldesa de Ledaña

Índice

| | |
|---|----|
| Saludo institucional..... | 2 |
| Índice | 3 |
| 1. Resumen ejecutivo | 5 |
| 2. Introducción y marco metodológico | 7 |
| 2.1. Justificación y objeto del barómetro | 7 |
| 2.2. Ficha técnica..... | 7 |
| 2.3. Alcance, limitaciones y advertencias interpretativas..... | 8 |
| 2.4. Estructura del informe..... | 9 |
| 3. Perfil de la ciudadanía participante | 10 |
| 3.1. Distribución por sexo y edad | 10 |
| 3.2. Origen, formación y situación laboral..... | 10 |
| 3.3. Antigüedad residencial..... | 11 |
| 4. Percepción general sobre Ledaña | 12 |
| 4.1. Satisfacción de vivir en Ledaña y calidad de vida..... | 12 |
| 4.2. Problemas percibidos en el municipio | 12 |
| 5. Servicios e instalaciones municipales..... | 14 |
| 5.1. Valoración general..... | 14 |
| 5.2. Valoración por servicio o instalación | 14 |
| 5.3. Tabla resumen: top y bottom de servicios..... | 16 |
| 5.4. Evolución en los últimos cinco años | 16 |
| 6. Atención ciudadana y gestión administrativa | 18 |
| 7. Información y comunicación municipal | 20 |
| 7.1. Canales de información utilizados y canales preferidos | 20 |
| 7.2. Autopercepción del nivel de información recibida..... | 21 |
| 8. Confianza institucional y valoración por áreas de gestión..... | 22 |
| 8.1. Confianza global en el Ayuntamiento | 22 |
| 8.2. Valoración por áreas de gestión | 22 |
| 8.3. Tabla resumen de áreas | 23 |
| 9. La voz de la ciudadanía: análisis temático de las respuestas abiertas..... | 25 |
| 9.1. Empleo, juventud y desarrollo económico..... | 25 |
| 9.2. Mantenimiento del espacio público y servicios urbanos | 26 |

| | |
|---|----|
| 9.3. Convivencia, civismo y bienestar animal | 26 |
| 9.4. Seguridad y problemática asociada al consumo de drogas | 26 |
| 9.5. Cultura, ocio y dinamización social | 27 |
| 9.6. Modernización administrativa y atención ciudadana | 27 |
| 9.7. Participación ciudadana y transparencia | 28 |
| 9.8. Atención a la población mayor..... | 28 |
| 9.9. Otras menciones reseñables | 29 |
| 10. Conclusiones y recomendaciones técnicas..... | 30 |
| 10.1. Conclusiones principales | 30 |
| 10.2. Recomendaciones técnicas | 31 |
| Anexo. Sobre este informe | 33 |

1. Resumen ejecutivo

El presente documento recoge los resultados del I Barómetro Municipal de Calidad de los Servicios Públicos de Ledaña, encuesta de carácter consultivo dirigida a la población residente del municipio con el objetivo de medir, de forma estructurada y replicable, la percepción ciudadana sobre la calidad de vida en Ledaña, el funcionamiento de los servicios públicos municipales, la atención a la ciudadanía y el grado de confianza depositado en la institución consistorial.

Se han recogido 123 respuestas válidas, una participación notable que confiere a los resultados un valor orientativo razonable para una primera edición. Los principales hallazgos del barómetro son los siguientes:

Satisfacción con Ledaña: alta y consolidada

La satisfacción media con vivir en Ledaña alcanza una valoración de 3.96/5, con un 70.3% de la ciudadanía situándose en los tramos alto o muy alto. La calidad de vida percibida obtiene una valoración media de 3.55/5. Ambos indicadores apuntan a un arraigo y bienestar municipal sólidos.

Confianza institucional positiva pero con margen

El grado de confianza ciudadana en el Ayuntamiento se sitúa en una media de 3.6/5, con un 58.5% de personas en niveles altos (4 o 5) frente a un 21.1% en niveles bajos (1 o 2). El indicador es favorable, pero pone de manifiesto la existencia de un núcleo crítico que debe ser objeto de atención preferente.

Servicios públicos: balance globalmente positivo

Un 55.3% considera que los servicios públicos funcionan de manera bastante o muy satisfactoria, frente a un 41.5% que los valora como poco o nada satisfactorios. En perspectiva temporal, un 57.7% percibe que los servicios han mejorado o mejorado mucho en los últimos cinco años.

Principales preocupaciones ciudadanas

Los tres problemas más señalados por la ciudadanía son, por este orden: desempleo (67.5%), alcoholismo y drogodependencia (43.1%) e inseguridad ciudadana (27.6%). Estos ámbitos concentran la mayor parte de las demandas recogidas en las respuestas abiertas.

Brecha entre canales utilizados y canales preferidos

El 80,5% de la ciudadanía se informa a través de redes sociales y el 37,4% mediante el portal de anuncios, pero a la hora de tramitar con la administración un 59,3% prefiere hacerlo en persona y solo un 9,8% a través de la sede electrónica. Coexisten una alta digitalización informativa y una marcada preferencia presencial para la gestión, lo que condiciona el diseño de la estrategia de atención ciudadana.

Las áreas de Industria, Agricultura y Juventud, las peor valoradas

De las ocho áreas de gestión evaluadas, las mejor valoradas son Bienestar Social e Igualdad (3.28/5) y Alcaldía (3.22/5), mientras que Industria y Agricultura (2.84/5) y Juventud (2.93/5) cierran la clasificación, en coherencia con las preocupaciones expresadas en las respuestas abiertas: empleo, oportunidades para jóvenes y dinamización económica.

2. Introducción y marco metodológico

2.1. Justificación y objeto del barómetro

El presente barómetro se enmarca en los principios de buena administración, transparencia, participación y mejora continua de los servicios públicos que rigen la actuación de las administraciones locales. El artículo 105 de la Constitución Española garantiza el derecho de la ciudadanía a ser oída en los procedimientos administrativos y a acceder a la información pública. La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, así como la normativa autonómica concordante, configuran un marco que reconoce la transparencia y la rendición de cuentas como principios estructurales de la actuación pública.

En el ámbito local, la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL), en su artículo 70 bis, impulsa el fomento de la participación ciudadana y la utilización de medios electrónicos para facilitar la relación entre la ciudadanía y la administración municipal. Asimismo, el artículo 39 bis de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, consagra el principio de responsabilidad por la gestión pública y de mejora continua de la calidad de los servicios.

En coherencia con dicho marco, el I Barómetro Municipal de Calidad de los Servicios Públicos de Ledaña persigue tres objetivos generales:

- Diagnosticar la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos municipales y de las distintas dimensiones de la atención a la ciudadanía.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora prioritarias que orienten la planificación de la acción de gobierno municipal en el corto y medio plazo.
- Establecer una línea base de indicadores que permita su seguimiento periódico en futuras ediciones del barómetro, sustentando una rendición de cuentas basada en evidencia.

2.2. Ficha técnica

| Parámetro | Detalle |
|--------------------|--|
| Ámbito territorial | Término municipal de Ledaña (Cuenca, Castilla-La Mancha) |
| Universo | Población residente en el municipio |
| Tipo de encuesta | Encuesta de percepción ciudadana, autoadministrada |
| Modo de aplicación | Cuestionario en línea (autocumplimentación) y dinamización presencial. |
| Tamaño muestral | 123 respuestas válidas y completas |

| | |
|----------------------|---|
| Cuestionario | Estructura mixta: preguntas de tipo Likert (escalas de 1 a 5 y de cuatro categorías cualitativas), preguntas de selección múltiple y dos preguntas abiertas |
| Tratamiento de datos | Análisis estadístico descriptivo (frecuencias, porcentajes, medias aritméticas) y análisis cualitativo temático de las respuestas abiertas |
| Anonimato | Las respuestas se han tratado de forma agregada y anónima, conforme al RGPD y a la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales |
| Entidad ejecutora | Equàlitat, en virtud de encargo del Ayuntamiento de Ledaña |

2.3. Alcance, limitaciones y advertencias interpretativas

Resulta necesario formular una serie de cautelas metodológicas que han de considerarse en la lectura de los resultados:

- **Carácter no probabilístico de la muestra.** Al tratarse de una encuesta de autoselección, las personas participantes han optado voluntariamente por responder. La muestra resultante no constituye, en sentido estricto, una muestra estadísticamente representativa del conjunto de la población residente, por lo que los resultados deben interpretarse como indicadores de tendencia más que como estimaciones de precisión poblacional.
- **Sesgo de composición por sexo.** Las mujeres representan el 72.4% de las personas que han respondido, lo que supone una sobrerrepresentación notable respecto al peso demográfico real del colectivo en el municipio. Esta circunstancia debe ser tenida en cuenta al interpretar especialmente aquellas cuestiones susceptibles de mostrar diferencias de género.
- **Distribución por edad.** El 28.5% de las personas participantes tiene menos de 30 años, lo que constituye una participación juvenil notable que aporta valor al diagnóstico, si bien implica también una atención reforzada a la heterogeneidad intergeneracional de las percepciones.
- **Antigüedad residencial.** El 69.1% de las personas participantes lleva más de 20 años residiendo en Ledaña, lo que aporta una mirada arraigada y conocedora del municipio, si bien puede comportar una menor presencia de la perspectiva de la población recién incorporada.
- **Carácter perceptivo.** Los resultados reflejan percepciones subjetivas de la ciudadanía, no medidas objetivas del desempeño de los servicios. Su valor radica precisamente en captar el modo en que la ciudadanía vive y evalúa la actuación municipal.

2.4. Estructura del informe

El presente informe se estructura en torno a los principales bloques temáticos abordados por el cuestionario. Tras la presente introducción, el apartado tercero caracteriza sociodemográficamente a la ciudadanía participante. Los apartados cuarto a octavo desarrollan, sucesivamente, el análisis de la percepción general sobre el municipio, la valoración de los servicios e instalaciones municipales, la evaluación de la atención ciudadana, los hábitos y preferencias de información y comunicación municipal, y la confianza institucional junto con la valoración por áreas de gestión. El apartado noveno ofrece una síntesis temática del contenido de las respuestas abiertas. El informe concluye con un apartado de conclusiones y recomendaciones técnicas.

3. Perfil de la ciudadanía participante

Durante el período de campo se obtuvieron **123 respuestas válidas y completas**. La caracterización del perfil sociodemográfico de la ciudadanía participante resulta imprescindible para una correcta interpretación de los resultados, en la medida en que las percepciones sobre los servicios públicos pueden variar significativamente según las características personales y la trayectoria vital de cada persona.

3.1. Distribución por sexo y edad

La distribución por sexo muestra una participación claramente mayoritaria de **mujeres**, que representan el 72.4% del total. La distribución por tramos de edad evidencia una **composición intergeneracional amplia**, con presencia mayoritaria del segmento adulto (30-59 años) y una participación juvenil reseñable. El gráfico siguiente representa la pirámide poblacional de la muestra:

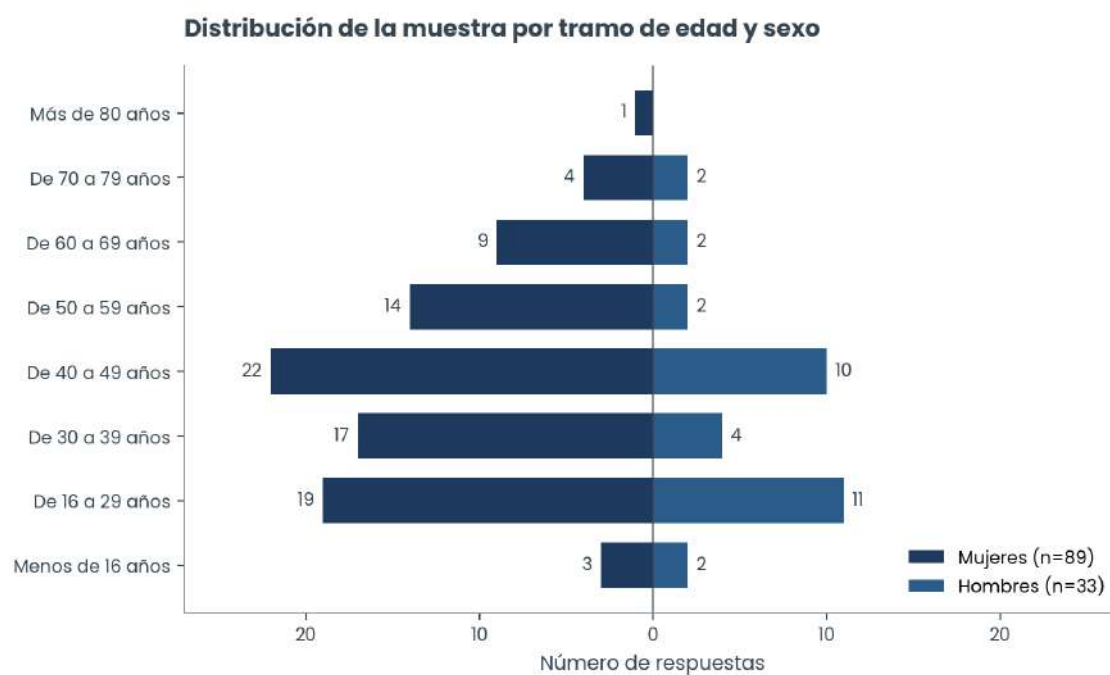


Gráfico 1. Distribución de la muestra por tramo de edad y sexo (n=123). Fuente: elaboración propia.

Como se ha indicado en el apartado metodológico, la sobrerrepresentación femenina constituye un sesgo de composición que debe tenerse presente en la interpretación. Sin perjuicio de ello, la amplitud generacional de la muestra (desde menores de 16 hasta personas de más de 80 años) constituye un activo del barómetro, al permitir incorporar miradas plurales sobre el municipio.

3.2. Origen, formación y situación laboral

La inmensa mayoría de las personas participantes ha nacido en **España (96.7%)**, con una presencia minoritaria de personas nacidas en otros países que enriquece, aunque con limitaciones evidentes de tamaño muestral, la perspectiva del

barómetro. El nivel formativo está distribuido a lo largo de todo el espectro educativo, con un peso notable de personas con **formación universitaria o ciclos formativos de grado superior**. En cuanto a la situación laboral, la mayoría de la muestra se encuentra en activo, ya sea por cuenta ajena o como persona autónoma, con presencia significativa de estudiantes y de personas en situación de jubilación.

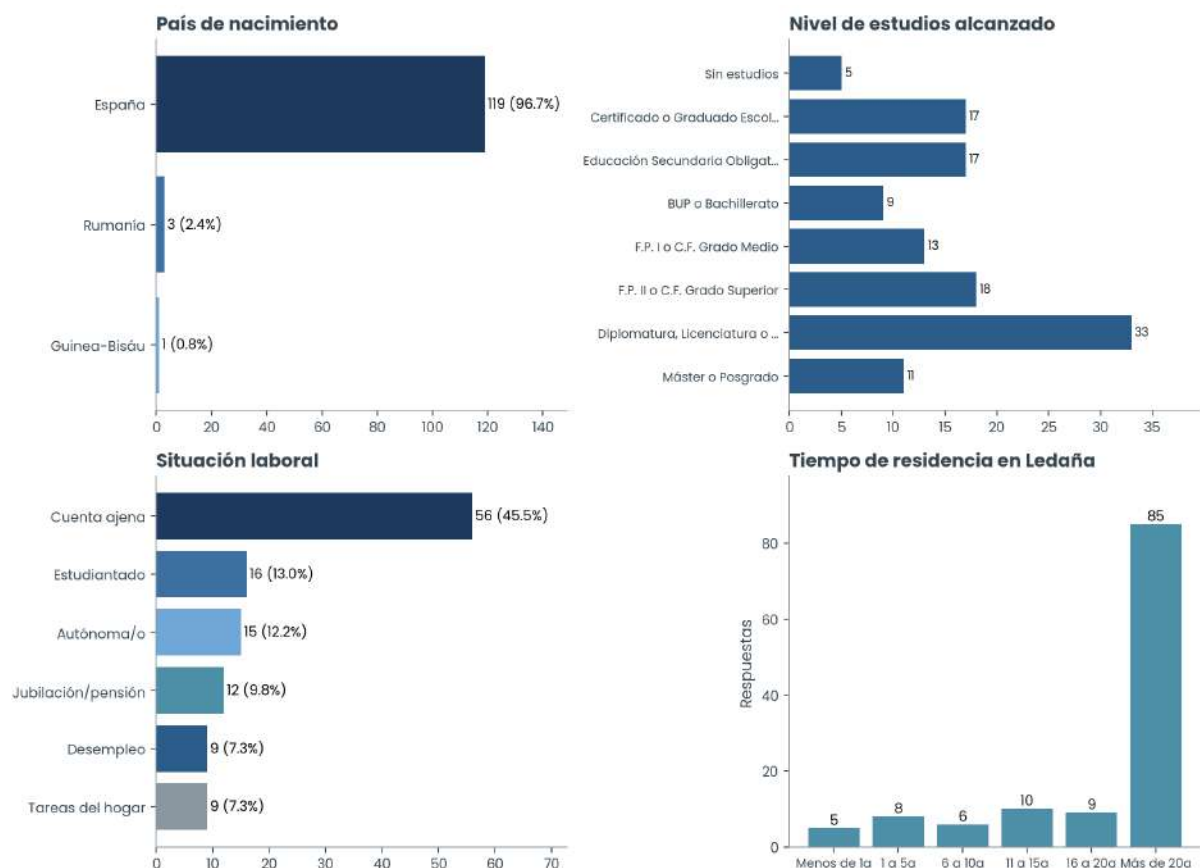


Gráfico 2. Perfil sociodemográfico: país de nacimiento, nivel de estudios, situación laboral y antigüedad en el municipio. Fuente: elaboración propia.

3.3. Antigüedad residencial

La gran mayoría de las personas participantes lleva **muchos años residiendo en Ledaña**: un 69.1% ha residido en el municipio durante más de 20 años. Este dato confiere a las valoraciones una perspectiva longitudinal valiosa, en la medida en que las opiniones provienen mayoritariamente de personas con un conocimiento profundo y dilatado del municipio.

4. Percepción general sobre Ledaña

4.1. Satisfacción de vivir en Ledaña y calidad de vida

Con carácter previo a la valoración específica de los servicios públicos, el cuestionario invitaba a la ciudadanía a ofrecer una valoración global sobre dos dimensiones nucleares: el grado de satisfacción personal de vivir en el municipio y la percepción global sobre la calidad de vida en Ledaña. Ambas preguntas se midieron mediante escalas de 1 (valoración más baja) a 5 (valoración más alta).

Los resultados revelan un **balance globalmente positivo**. La satisfacción de vivir en Ledaña obtiene una media de 3.96 sobre 5, con un 70.3% de las personas que han respondido situándose en los tramos altos (4 o 5). La calidad de vida percibida alcanza una media de 3.55 sobre 5, con un 54.5% en los tramos altos. La diferencia entre ambas valoraciones (superior la satisfacción personal de residir en el municipio que la percepción abstracta de calidad de vida) resulta llamativa y permite intuir un fuerte componente de **arraigo emocional al territorio**, que opera con independencia de las valoraciones concretas que la ciudadanía pueda realizar sobre las condiciones objetivas del municipio.

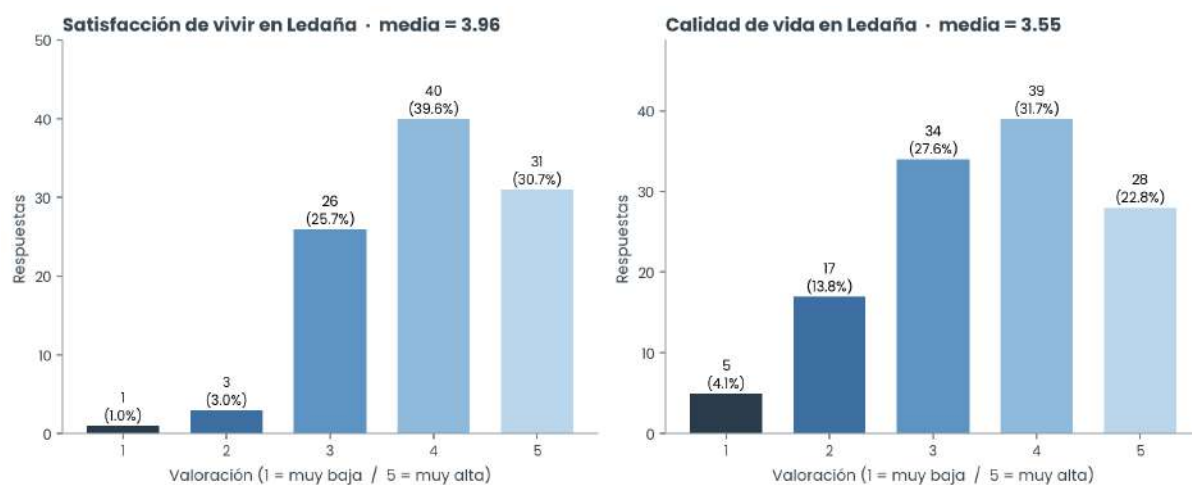


Gráfico 3. Distribución de las valoraciones de satisfacción personal y calidad de vida en Ledaña (escala 1-5). Fuente: elaboración propia.

4.2. Problemas percibidos en el municipio

Mediante una pregunta de selección múltiple, la ciudadanía pudo señalar todos aquellos ámbitos que considera problemáticos en el municipio. El resultado constituye un mapa de prioridades particularmente útil para la planificación municipal.

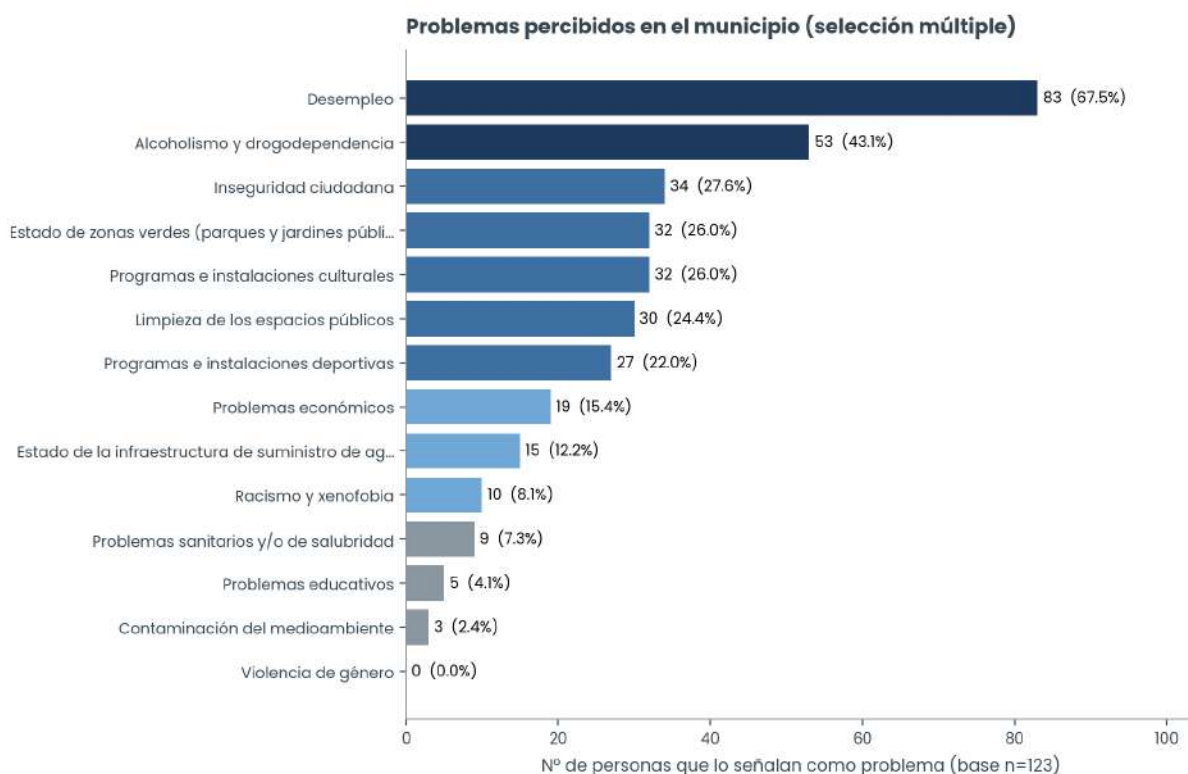


Gráfico 4. Problemas percibidos en el municipio: número de personas que señalan cada ítem (pregunta de selección múltiple, base n=123). Fuente: elaboración propia.

Los problemas que mayor consenso suscitan son, por este orden: el **desempleo**, señalado por 83 personas (esto es, el 67.5% de la muestra); el **alcoholismo y la drogodependencia** (53 personas, 43.1%); y la **inseguridad ciudadana** (34 personas, 27.6%). Estos tres ejes (empleo, adicciones y seguridad) articulan buena parte del discurso crítico que se observará posteriormente en las respuestas abiertas y configuran tres líneas de actuación que conviene priorizar.

En un segundo nivel de preocupación aparecen ámbitos como el estado de las infraestructuras de **suministro de agua**, los problemas **sanitarios** o de salubridad y los programas e **instalaciones culturales**. Por el contrario, los ámbitos menos señalados como problemáticos son los relativos a violencia de género, problemas educativos y racismo o xenofobia, si bien la prudencia obliga a no concluir su ausencia, sino más bien una menor centralidad en el debate ciudadano del momento.

5. Servicios e instalaciones municipales

5.1. Valoración general

El barómetro indagó, en primer término, sobre la valoración global del funcionamiento de los servicios públicos municipales. La pregunta ofrecía cuatro categorías de respuesta (nada, poco, bastante o muy satisfactoria), con la opción adicional de “No sabe/No contesta”.

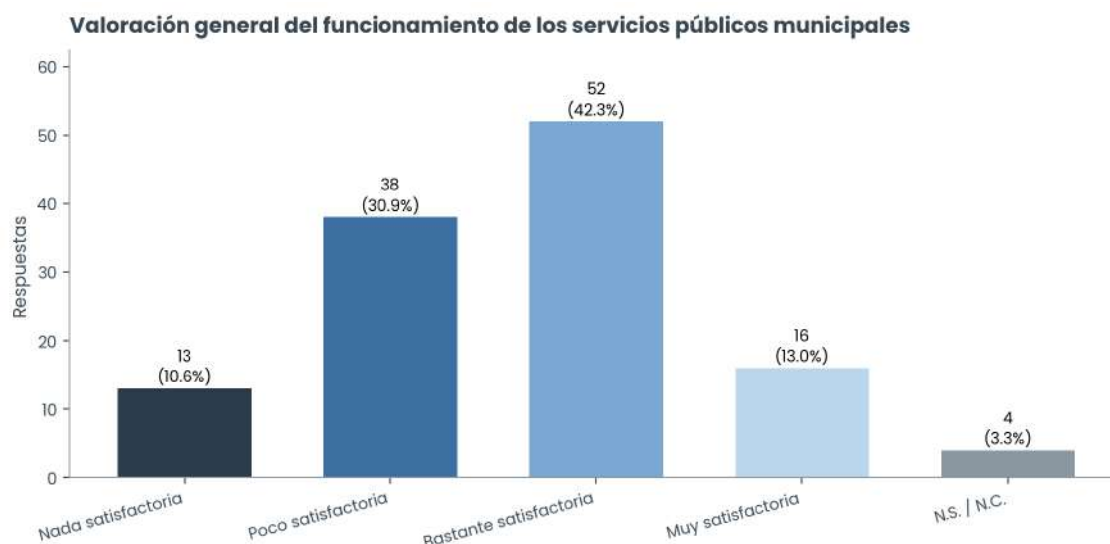


Gráfico 5. Valoración general del funcionamiento de los servicios públicos municipales. Fuente: elaboración propia.

El balance global es positivo, si bien con un margen claro de mejora. Un 55.3% de la ciudadanía considera que los servicios funcionan de manera **bastante o muy satisfactoria**, mientras que un 41.5% los valora como poco o nada satisfactorios. Es decir, aproximadamente una de cada tres personas que han respondido manifiesta una valoración insatisfactoria del funcionamiento general, una cifra que invita a un análisis cuidadoso por categorías de servicios.

5.2. Valoración por servicio o instalación

El cuestionario solicitaba una valoración individualizada de 22 servicios e instalaciones municipales. Se trata de la dimensión más rica del barómetro, en la medida en que permite identificar fortalezas y debilidades concretas susceptibles de orientar la asignación de recursos y la toma de decisiones de la Corporación.

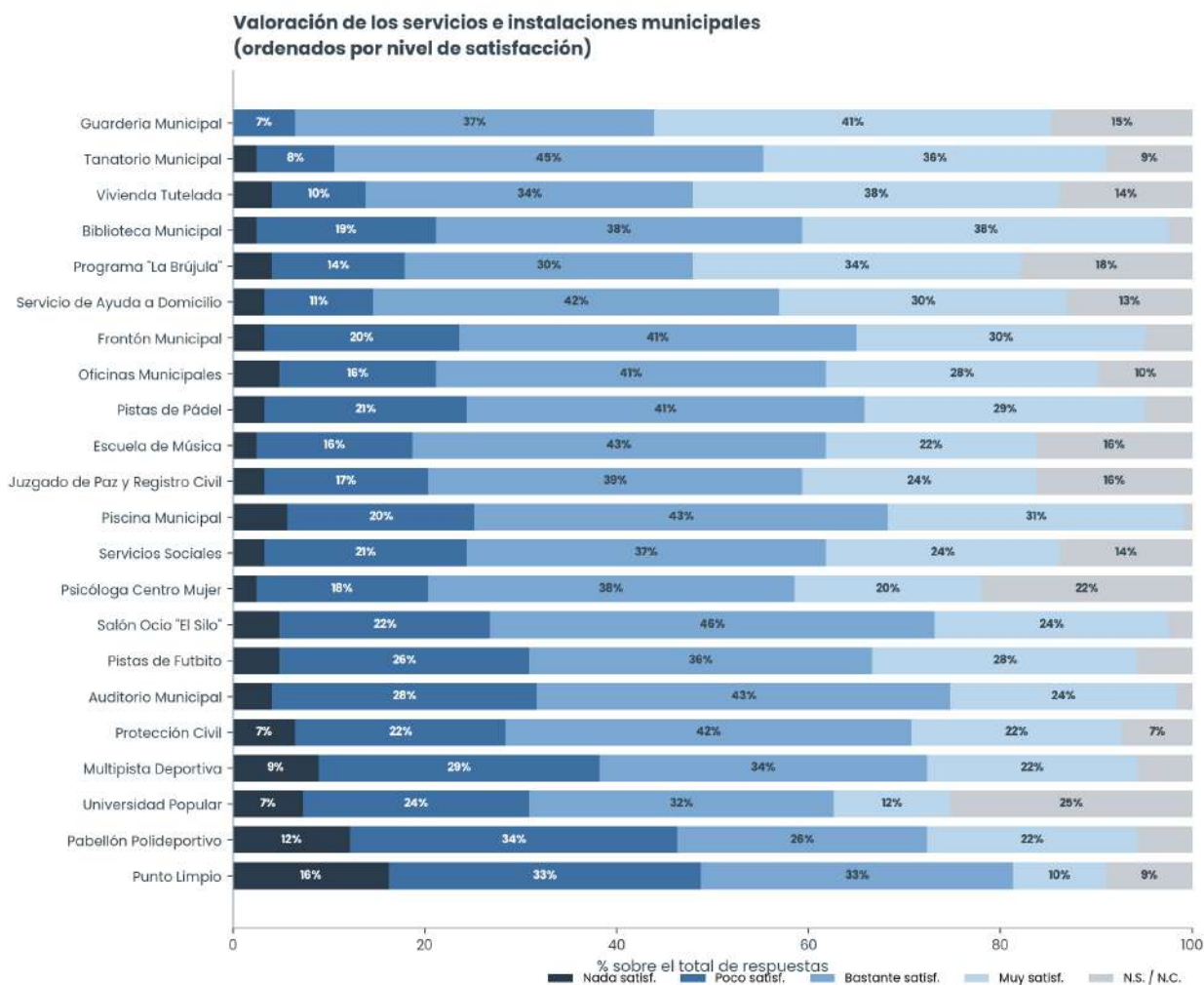


Gráfico 6. Valoración de los 22 servicios e instalaciones municipales, ordenados por nivel medio de satisfacción (escala convertida 1-4, excluido NS/NC). Fuente: elaboración propia.

El gráfico ordena los servicios según el nivel medio de satisfacción, calculado asignando valores numéricos a las cuatro categorías cualitativas de respuesta (de 1 a 4) y excluyendo los "No sabe/No contesta". En el extremo superior aparecen los servicios mejor valorados: **Guardería Municipal** ($\mu=3.41$), **Tanatorio Municipal** ($\mu=3.25$) y **Vivienda Tutelada** ($\mu=3.24$). Esta primera posición de servicios de orientación social y de servicios funerarios constituye una fortaleza destacable, máxime considerando el peso del envejecimiento poblacional en el medio rural.

En el extremo opuesto, los servicios e instalaciones con menor nivel de satisfacción son: **Universidad Popular** ($\mu=2.65$), **Pabellón Polideportivo** ($\mu=2.61$) y **Punto Limpio** ($\mu=2.39$). En particular, el Punto Limpio concentra la valoración más baja del conjunto del cuestionario en este apartado, circunstancia que se ve confirmada y reforzada en las respuestas abiertas, donde se reclaman ampliaciones horarias y mejoras del servicio. El Pabellón Polideportivo y la Universidad Popular, por su parte, presentan también niveles elevados de "No sabe/No contesta", lo que sugiere, junto a una valoración crítica, un cierto desconocimiento ciudadano respecto a su programación y oferta.

Conviene asimismo destacar el caso de la **Piscina Municipal**: si bien su nivel medio de satisfacción es intermedio, prácticamente la totalidad de las personas que han respondido se han pronunciado sobre ella (apenas 1 NS/NC), lo que evidencia su centralidad en el imaginario colectivo del municipio.

5.3. Tabla resumen: top y bottom de servicios

Se presenta a continuación una síntesis de los cinco servicios mejor y peor valorados:

Cinco servicios mejor valorados

| Servicio / Instalación | Media (1-4) | NS/NC |
|------------------------|-------------|-------|
| Guardería Municipal | 3.41 | 18 |
| Tanatorio Municipal | 3.25 | 11 |
| Vivienda Tutelada | 3.24 | 17 |
| Biblioteca Municipal | 3.15 | 3 |
| Programa "La Brújula" | 3.15 | 22 |

Cinco servicios peor valorados

| Servicio / Instalación | Media (1-4) | NS/NC |
|------------------------|-------------|-------|
| Punto Limpio | 2.39 | 11 |
| Pabellón Polideportivo | 2.61 | 7 |
| Universidad Popular | 2.65 | 31 |
| Multipista Deportiva | 2.73 | 7 |
| Protección Civil | 2.86 | 9 |

5.4. Evolución en los últimos cinco años

Se preguntó a la ciudadanía cómo percibe la evolución del funcionamiento de los servicios públicos respecto al período de los últimos cinco años. Esta pregunta constituye un indicador relevante de la percepción de mejora o deterioro de la gestión municipal en términos longitudinales.

Evolución del funcionamiento de los servicios públicos en los últimos 5 años

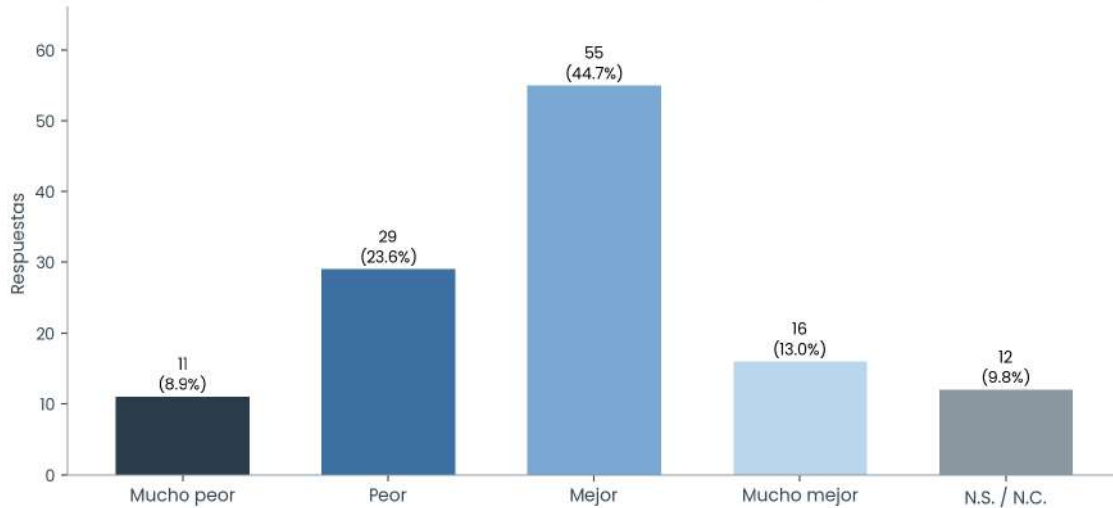


Gráfico 7. Percepción de evolución de los servicios públicos respecto a los últimos cinco años. Fuente: elaboración propia.

El resultado es netamente positivo: un 57.7% de las personas que han respondido considera que **los servicios han mejorado** (mejor o mucho mejor), frente a un 32.5% que opina lo contrario. Esta lectura temporal favorable, leída en conjunto con los datos anteriores, permite concluir que, pese a la existencia de áreas de mejora claras, la ciudadanía reconoce una trayectoria de avance en la gestión municipal.

6. Atención ciudadana y gestión administrativa

Este apartado evalúa la relación cotidiana entre la ciudadanía y la Administración municipal a través de diez dimensiones concretas, valoradas en una escala de 1 a 5. Estas dimensiones se corresponden, sustantivamente, con los elementos nucleares del derecho a una buena administración consagrado en la jurisprudencia constitucional y en la legislación administrativa básica (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

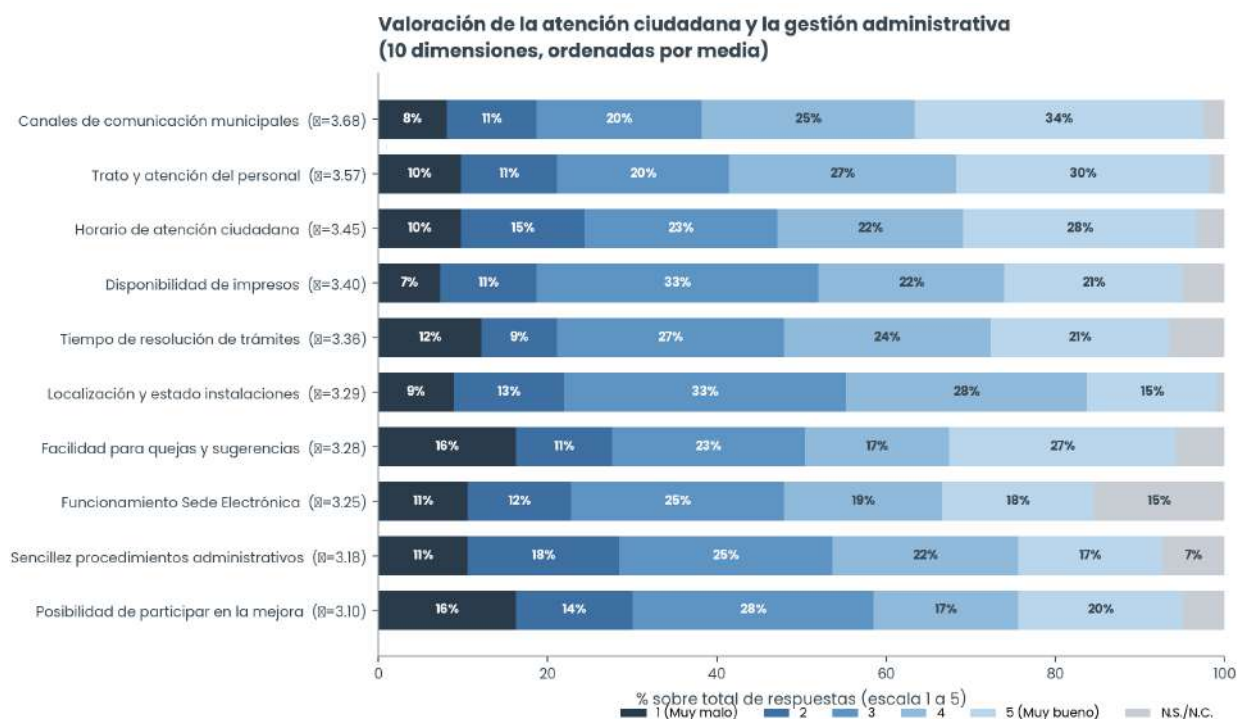


Gráfico 8. Valoración de la atención ciudadana y la gestión administrativa en 10 dimensiones (escala 1-5, ordenadas por media). Fuente: elaboración propia.

Las dimensiones mejor valoradas son los **canales de comunicación municipales** ($\mu=3.68$), el **trato y atención dispensados por el personal** ($\mu=3.57$) y el **horario de atención ciudadana** ($\mu=3.45$). El liderazgo de los canales de comunicación municipales en la valoración media constituye un dato relevante, pues remite a un **esfuerzo institucional** (particularmente a través de redes sociales) que la ciudadanía reconoce. El trato del personal municipal aparece igualmente como una fortaleza institucional consolidada.

En el extremo inferior, las dimensiones que requieren mayor atención son la **posibilidad de participar en la mejora de los servicios** ($\mu=3.1$), la **sencillez de los procedimientos administrativos** ($\mu=3.18$) y el **funcionamiento de la sede electrónica** ($\mu=3.25$). Estos tres indicadores apuntan a un mismo eje problemático: la modernización administrativa y la canalización efectiva de la participación ciudadana. Conviene recordar que, en virtud del artículo 14 de la Ley 39/2015, las personas físicas tienen derecho a elegir el cauce (electrónico o presencial) mediante el que se relacionan con la

Administración. Una sede electrónica débilmente valorada y una percepción crítica de los cauces de participación ciudadana operan como un cuello de botella en el ejercicio efectivo de tales derechos.

La valoración crítica de la “**posibilidad de participar en la mejora de los servicios públicos**” constituye, a juicio de quienes suscriben este informe, el hallazgo más estratégico de este apartado. Una baja percepción de canalización participativa puede operar, a medio plazo, como factor erosivo de la confianza institucional. Su tratamiento debería contemplarse de forma **prioritaria** en la planificación de la Corporación, tal y como se desarrolla en el apartado de recomendaciones.

7. Información y comunicación municipal

7.1. Canales de información utilizados y canales preferidos

Uno de los hallazgos más significativos del barómetro se obtiene al comparar los canales a través de los cuales la ciudadanía se informa habitualmente sobre el Ayuntamiento, frente a los que preferiría utilizar para sus consultas, trámites o gestiones. Esta comparativa pone de manifiesto una brecha conceptual relevante entre informarse (consumo pasivo de información) y tramitar (interacción activa con la Administración):

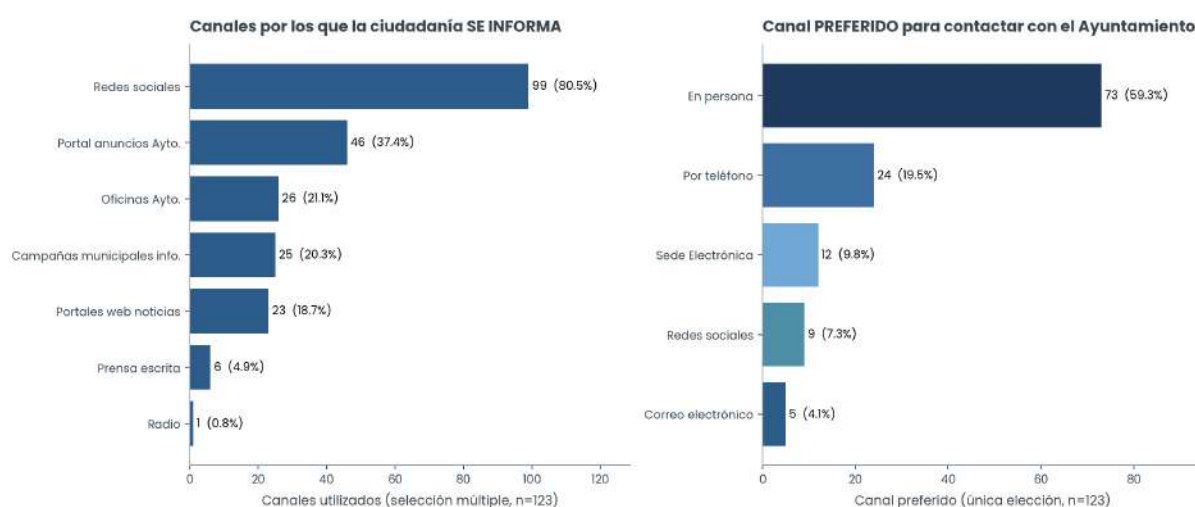


Gráfico 9. Comparativa entre los canales por los que la ciudadanía se informa y el canal preferido para contactar con el Ayuntamiento. Fuente: elaboración propia.

En el plano informativo, las **redes sociales** se erigen en el canal absolutamente predominante: ocho de cada diez personas que han respondido al cuestionario las utilizan para informarse sobre el municipio. A considerable distancia se sitúan el portal de anuncios municipal (37,4%), las oficinas del Ayuntamiento (21,1%), las campañas informativas (20,3%) y los portales web de noticias (18,7%). Los medios tradicionales (prensa escrita (4,9%) y radio (0,8%)) presentan un uso prácticamente residual entre la ciudadanía participante.

Sin embargo, cuando se traslada la pregunta al ámbito de la tramitación o consulta con la Administración, el panorama se invierte radicalmente: el 59,3% de la ciudadanía prefiere realizar sus **gestiones en persona**, el 19,5% por **teléfono**, y únicamente un 9,8% optaría por la **sede electrónica**, con un 7,3% que prefiere las redes sociales. La preferencia por la atención presencial se sitúa, así, casi seis veces por encima de la preferencia por el canal electrónico.

Lectura institucional: la paradoja informativa-administrativa

La ciudadanía consume información municipal de manera predominantemente digital, pero demanda gestión administrativa esencialmente presencial. Esta paradoja no debe interpretarse como una contradicción de la ciudadanía, sino como una indicación clara para el diseño institucional: una estrategia digital de comunicación ambiciosa (canal informativo) debe convivir con un refuerzo del canal presencial (canal transaccional), particularmente para los segmentos demográficos menos habituados a la administración electrónica.

7.2. Autopercepción del nivel de información recibida

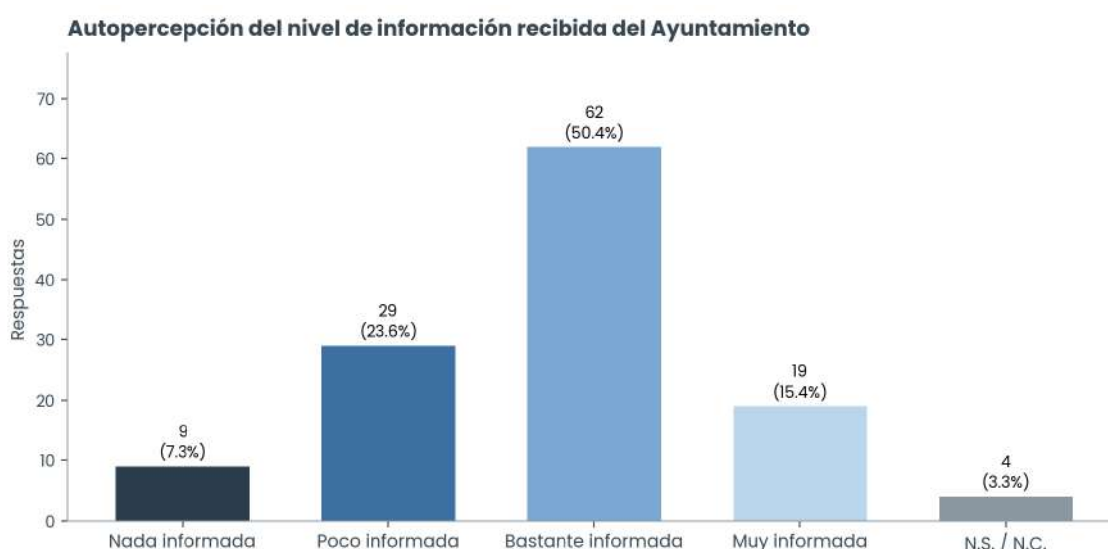


Gráfico 10. Autopercepción del nivel de información recibida del Ayuntamiento. Fuente: elaboración propia.

Un 65.9% de la ciudadanía se considera **bastante o muy informada por el Ayuntamiento**, frente a aproximadamente un 31% que se siente poco o nada informada. El balance es positivo y resulta coherente con la valoración igualmente elevada que reciben los canales de comunicación municipales en el apartado anterior. Sin embargo, ese tercio de población que se autopercibe insuficientemente informada constituye un segmento al que conviene prestar atención específica, particularmente en relación con los colectivos menos digitalizados.

8. Confianza institucional y valoración por áreas de gestión

8.1. Confianza global en el Ayuntamiento

La confianza institucional constituye un indicador transversal de carácter estratégico, en la medida en que sintetiza la evaluación que la ciudadanía hace de la institución municipal en su conjunto. Se midió en una escala de 1 (ninguna confianza) a 5 (máxima confianza).

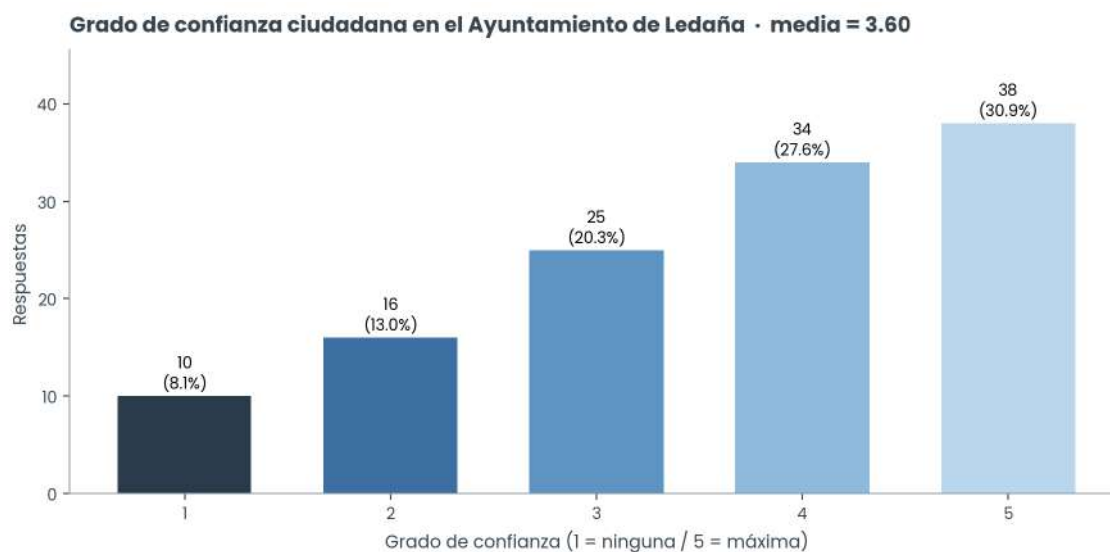


Gráfico 11. Grado de confianza ciudadana en el Ayuntamiento de Ledaña (escala 1-5). Fuente: elaboración propia.

El grado de confianza global se sitúa en **3.6 sobre 5**, con un 58.5% de personas en niveles altos (4 o 5) y un 21.1% en niveles bajos (1 o 2). El indicador es netamente positivo y se sitúa, en términos comparativos con estudios análogos en el ámbito local, en un rango medio-alto. Conviene, sin embargo, reseñar la existencia de un núcleo crítico significativo (aproximadamente uno de cada cinco encuestados) cuya percepción de la institución es desfavorable y que constituye, en buena medida, el sustrato de las demandas más incisivas recogidas en las respuestas abiertas.

8.2. Valoración por áreas de gestión

El cuestionario solicitaba, finalmente, una valoración del grado de satisfacción con la gestión realizada por las ocho áreas municipales identificadas. La comparativa interáreas constituye una herramienta de gran valor para la priorización de actuaciones internas:

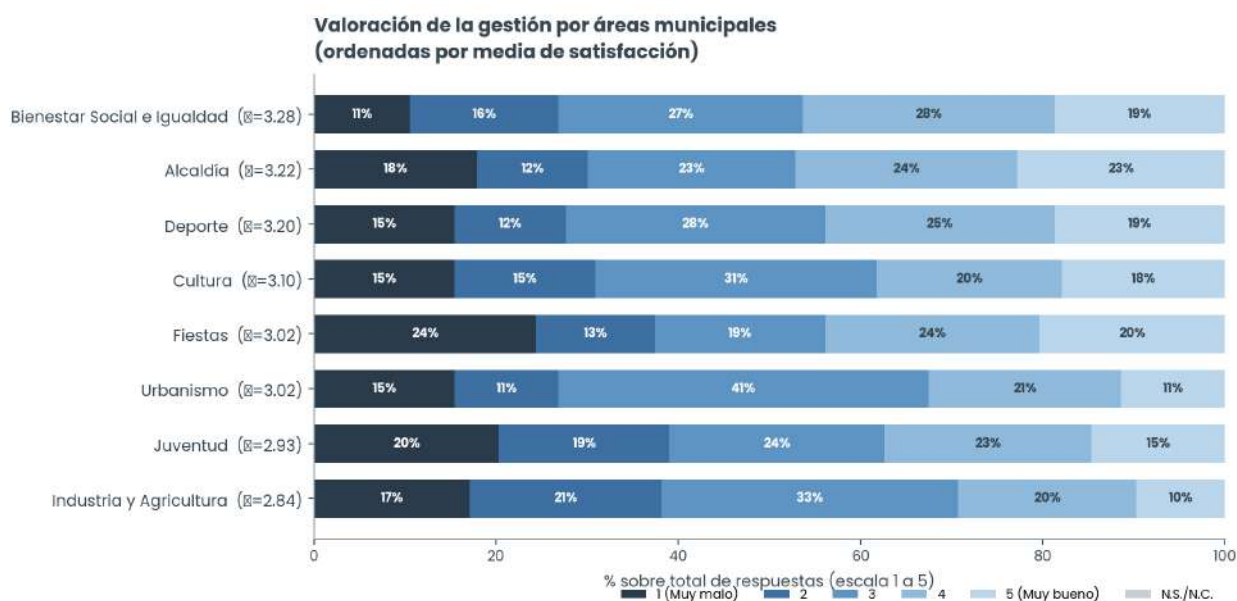


Gráfico 12. Valoración del nivel de satisfacción por áreas de gestión municipal (escala 1-5, ordenadas por media). Fuente: elaboración propia.

La distribución de valoraciones por áreas resulta marcadamente comprimida: las medias oscilan entre 2.84 y 3.28 sobre 5, una horquilla estrecha que apunta a una **valoración relativamente homogénea del conjunto**. Pese a ello, el área de **Bienestar Social e Igualdad** ocupa la primera posición ($\mu=3.28$), en coherencia con la buena valoración de los servicios sociales y asistenciales observada en el apartado quinto. La **Alcaldía** ocupa la segunda posición, dato que refleja la confianza en el liderazgo institucional.

En el extremo inferior se sitúan **Juventud** ($\mu=2.93$) e **Industria y Agricultura** ($\mu=2.84$). Esta posición no resulta sorprendente a la luz del análisis cualitativo: las respuestas abiertas concentran un volumen muy significativo de demandas vinculadas al empleo joven, la creación de oportunidades, la dinamización económica del municipio y el acceso a actividades de ocio adecuadas para los segmentos juveniles. Ambas áreas configuran, junto a las acciones de modernización administrativa, los ejes estratégicos sobre los que articular un plan de actuación municipal a medio plazo.

8.3. Tabla resumen de áreas

| Área de gestión | Media (1-5) |
|-----------------------------|-------------|
| Bienestar Social e Igualdad | 3.28 |
| Alcaldía | 3.22 |
| Deporte | 3.2 |
| Cultura | 3.1 |
| Fiestas | 3.02 |

| | |
|-------------------------|------|
| Urbanismo | 3.02 |
| Juventud | 2.93 |
| Industria y Agricultura | 2.84 |

9. La voz de la ciudadanía: análisis temático de las respuestas abiertas

El cuestionario incluyó dos preguntas abiertas en las que la ciudadanía podía expresar libremente sus opiniones: la primera, orientada a recoger medidas concretas para **mejorar la atención y gestión del Ayuntamiento** (28 respuestas válidas); la segunda, dirigida a identificar **actuaciones inminentes que debería acometer la Corporación** para mejorar la calidad de vida vecinal (62 respuestas válidas). En total, se han analizado 90 contribuciones cualitativas, que han sido categorizadas temáticamente y agrupadas en los ejes que se desarrollan a continuación. Las citas literales se reproducen entrecomilladas, conservando la redacción original.

9.1. Empleo, juventud y desarrollo económico

El primer eje temático en volumen de menciones es el del empleo y, muy particularmente, las **oportunidades para la población joven**. Aproximadamente una de cada cuatro respuestas abiertas formula demandas en este ámbito, lo que resulta coherente con la baja valoración del área de Industria y Agricultura y con la centralidad del desempleo en el mapa de problemas percibidos. La ciudadanía solicita atracción de empresas, apoyo al emprendimiento local y políticas activas para evitar la marcha de la población joven del municipio:

«Fomentar la creación de pequeñas empresas en la localidad, por ejemplo cediendo espacios públicos como oficinas y ofreciendo asesoría con la constitución de las mismas. Adecuar un espacio público donde se pueda teletrabajar.»

— Respuesta de persona participante

« Ayudar a la gente que quiere emprender en el pueblo y no poner zancadillas y atraer empresas con trabajo. »

— Respuesta de persona participante

« Solo queremos tener oportunidades de vivir aquí y formar una familia para que el pueblo no desaparezca. »

— Respuesta de persona participante

Estas demandas se entrecruzan con una preocupación de fondo por el reto demográfico y por las dinámicas de despoblación que afectan al medio rural castellano-manchego. La política de bonificaciones fiscales (explícitamente reclamada en varias respuestas para promover vivienda eficiente y movilidad eléctrica) y la articulación de instrumentos de apoyo al emprendimiento conforman, en este eje, líneas de actuación prioritarias.

9.2. Mantenimiento del espacio público y servicios urbanos

El segundo gran eje agrupa una serie de demandas referidas a la **conservación del espacio público**: arreglo de calles, mantenimiento de parques infantiles, limpieza, recogida de residuos, alcantarillado e infraestructuras de agua. Las menciones al estado de las calles (baches, aceras, accesos al extrarradio) se cuentan entre las más frecuentes:

« Arreglar calles, renovar tuberías de agua potable del centro del pueblo que son de plomo y renovar canalización de los desagües. »

— Respuesta de persona participante

« Lo primero la mejora y el mantenimiento de parques y zonas verdes del pueblo (...) mejorar las zonas verdes de estos y del municipio y su limpieza y mantenimiento. »

— Respuesta de persona participante

El **Punto Limpio**, ya identificado como el servicio peor valorado en el análisis cuantitativo, reaparece como objeto de demanda específica en las respuestas abiertas, con peticiones de ampliación de su horario de apertura:

« Por lo que se refiere al punto limpio sería mucho pedir tener abierto cada 15 días y en verano un día por semana 2 horas para que la gente pueda tirar sus enseres que ya no utiliza. »

— Respuesta de persona participante

9.3. Convivencia, civismo y bienestar animal

Un tercer núcleo temático recoge cuestiones de **convivencia cotidiana**: gestión de deyecciones caninas, control de animales sueltos, atención a las colonias felinas y demandas de mayor sensibilidad institucional respecto al bienestar animal:

« Multar a los dueños de perros que los dejan sueltos, es molesto. »

— Respuesta de persona participante

« Atención a los animales de la calle, dar alimento, lugares de descanso y refugio, esterilización. »

— Respuesta de persona participante

Estas demandas, lejos de ser anecdóticas, son recurrentes en el cuestionario y remiten a la actuación de las ordenanzas municipales de convivencia y a la efectividad de su aplicación.

9.4. Seguridad y problemática asociada al consumo de drogas

El problema de las **drogodependencias** (segundo en el ranking cuantitativo de problemas percibidos) se manifiesta con notable intensidad en las respuestas abiertas. Varias contribuciones reclaman actuaciones contundentes contra el tráfico y demandan programas preventivos:

« Establecer un programa de prevención, educación y control de drogas. »

— Respuesta de persona participante

« Hacer algo para parar la venta masiva de droga en la localidad, dar charlas, información sobre la problemática de la drogadicción, hacer talleres interculturales para ayudar la cohesión entre todos. »

— Respuesta de persona participante

Otras respuestas demandan refuerzo de la **seguridad ciudadana**, mediante instalación de cámaras de videovigilancia o mayor presencia de control. Resulta procedente recordar que cualquier sistema de videovigilancia municipal debe ajustarse estrictamente al artículo 22 de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como a la normativa de seguridad ciudadana aplicable.

9.5. Cultura, ocio y dinamización social

Un porcentaje significativo de respuestas demanda una **oferta cultural y de ocio** más amplia, diversa y adecuada a las distintas edades, con particular atención a la población joven, infantil y de mediana edad. Aparecen menciones al fomento del deporte, el rescate de las escuelas deportivas, la programación de talleres socioculturales y la dotación de un espacio para la juventud:

« Adaptar un local donde los jóvenes puedan reunirse jugar hablar; los niños, adolescentes no tienen muchas opciones. »

— Respuesta de persona participante

« Mejorar las actividades del pueblo, realizar más actividades de ocio y que sean atractivas para todas las edades como talleres. »

— Respuesta de persona participante

Conviene subrayar que las respuestas abiertas también recogen valoraciones críticas respecto al diseño actual de las **fiestas patronales**, junto a peticiones de mayor diversificación de la programación cultural.

9.6. Modernización administrativa y atención ciudadana

Diversas respuestas formulan demandas específicas de **modernización administrativa**, con tres líneas dominantes: (i) ampliación y flexibilización de los horarios de atención, particularmente en horario de tarde para personas trabajadoras; (ii) simplificación de trámites; (iii) mejora de la capacidad de respuesta del Ayuntamiento a las consultas ciudadanas, especialmente por correo electrónico:

« Horario de tarde, muchas personas trabajan por la mañana y solo pueden hacer estos trámites por la tarde. »

— Respuesta de persona participante

« Para realizar un trámite, que fuese más fácil de realizarlo y que al menos contestasen a los correos electrónicos, pues no contestan. »

— Respuesta de persona participante

« Atender al ciudadano hasta las 15:00. La ciudadanía activa, trabaja y si llegas a las 14:00, no te quieren atender o te encuentras las puertas cerradas. »

— Respuesta de persona participante

Estas demandas son coherentes con la baja valoración cuantitativa de la sencillez procedimental y de la sede electrónica en el apartado de atención ciudadana. Asimismo, reflejan la importancia del cumplimiento estricto de las obligaciones previstas en el artículo 21 de la Ley 39/2015, conforme al cual la Administración está obligada a resolver y a notificar la resolución en todos los procedimientos.

9.7. Participación ciudadana y transparencia

Un eje específico, especialmente vinculado a la principal área de mejora detectada en el análisis cuantitativo, recoge demandas de **mayor escucha**, transparencia en los plenos y consideración efectiva de las opiniones ciudadanas:

« Preguntar más, escuchar y valorar la opinión e ideas y sugerencias de los ciudadanos sin importar de quien venga. »

— Respuesta de persona participante

« Me gustaría que se tuviera más transparencia con los plenos. »

— Respuesta de persona participante

« Tener en cuenta la opinión de la juventud de Ledaña para que gracias a ellos nuestro municipio siga vivo y en movimiento. »

— Respuesta de persona participante

Estas demandas, junto a las recogidas en el apartado anterior, refuerzan la necesidad de articular instrumentos formales de participación ciudadana. El artículo 69.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, recuerda que las formas, medios y procedimientos de participación no pueden menoscabar las facultades de decisión que corresponden a los órganos representativos, pero sí imponen un deber positivo de los Ayuntamientos de facilitar la información más amplia posible sobre su actividad y de favorecer la participación de todos los ciudadanos.

9.8. Atención a la población mayor

Diversas respuestas remiten a la necesidad de reforzar los recursos disponibles para la **población mayor del municipio**, con particular atención a la creación de una residencia local que evite el desplazamiento forzoso de las personas mayores fuera del municipio:

« Construir una residencia o buscar capital público o privado que la construya por el bien de nuestros mayores. No deben irse del pueblo. »

— Respuesta de persona participante

Esta demanda se contextualiza adecuadamente con la buena valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de la Vivienda Tutelada en el apartado de servicios, sugiriendo una continuidad y refuerzo de la línea de actuación municipal en materia de atención a mayores.

9.9. Otras menciones reseñables

Entre las restantes contribuciones, cabe destacar las referencias a: (i) la necesidad de mejora del **transporte escolar** al Instituto de Iniesta, considerado por alguna persona participante como inseguro; (ii) la atención al estado de **edificaciones en ruinas** y al riesgo asociado al desprendimiento de elementos a la vía pública; (iii) la solicitud de **bonificaciones fiscales** para vehículos eléctricos e instalaciones solares fotovoltaicas; y (iv) la demanda de mayor **accesibilidad universal** en establecimientos públicos y privados.

Síntesis cualitativa

El conjunto de las respuestas abiertas dibuja un retrato cualitativo coherente con los resultados cuantitativos del barómetro. La ciudadanía está, en términos generales, satisfecha con vivir en Ledaña y reconoce avances en la gestión, pero demanda con claridad: (i) acción decidida en materia de empleo joven y dinamización económica; (ii) mantenimiento y modernización del espacio público; (iii) abordaje firme del problema del consumo y tráfico de drogas; (iv) ampliación de la oferta cultural y de ocio; (v) modernización administrativa compatible con una atención presencial reforzada; y (vi) profundización en los mecanismos de participación ciudadana y transparencia.

10. Conclusiones y recomendaciones técnicas

10.1. Conclusiones principales

Del análisis conjunto de los resultados cuantitativos y cualitativos del I Barómetro Municipal de Calidad de los Servicios Públicos de Ledaña pueden extraerse las siguientes conclusiones principales:

Primero. Una ciudadanía satisfecha con su municipio.

Tanto la satisfacción de vivir en Ledaña (3.96/5) como la valoración de la calidad de vida (3.55/5) presentan medias superiores a 3,5 sobre 5, indicador de un arraigo y bienestar municipal sólidos.

Segundo. Servicios públicos con balance favorable y trayectoria de mejora.

El 55.3% de las personas que han respondido valora favorablemente el funcionamiento general de los servicios públicos y el 57.7% percibe una mejora respecto a los últimos cinco años. La existencia de un núcleo crítico significativo, sin embargo, exige una respuesta institucional específica.

Tercero. Confianza institucional positiva pero con margen.

La confianza global en el Ayuntamiento (3.6/5) se sitúa en un rango medio-alto, si bien identifica un núcleo de aproximadamente uno de cada cinco encuestados que mantiene una percepción desfavorable.

Cuarto. Tres prioridades ciudadanas claramente delimitadas.

El empleo (especialmente juvenil), la lucha contra las drogodependencias y la limpieza y mantenimiento del espacio público se configuran como las tres preocupaciones ciudadanas centrales y articulan buena parte del discurso cualitativo recogido.

Quinto. Modernización administrativa pendiente.

El funcionamiento de la sede electrónica, la sencillez de los procedimientos y la posibilidad de participar en la mejora de los servicios constituyen las tres dimensiones peor valoradas de la atención ciudadana. Estos hallazgos sugieren la conveniencia de un plan de modernización administrativa específico.

Sexto. Brecha entre canales informativos y transaccionales.

La predominancia digital en el ámbito informativo coexiste con una preferencia presencial muy marcada en el ámbito transaccional, lo que exige el mantenimiento simultáneo de ambos canales con calidad equivalente.

Séptimo. Fortalezas consolidadas en el ámbito asistencial.

Los servicios y programas vinculados a la atención social, asistencial y comunitaria — Guardería Municipal, Servicio de Ayuda a Domicilio, Vivienda Tutelada, Programa “La

Brújula", Biblioteca Municipal— concentran las mejores valoraciones del barómetro. El área de Bienestar Social e Igualdad lidera el ranking por áreas.

10.2. Recomendaciones técnicas

Sobre la base de los hallazgos anteriores, se formulan las siguientes recomendaciones técnicas, dirigidas a orientar la planificación estratégica del Ayuntamiento en el corto y medio plazo. Estas recomendaciones se proponen sin perjuicio de las facultades de planificación y decisión propias de los órganos competentes de la Corporación.

Recomendación 1. Plan municipal de modernización administrativa.

Se sugiere la elaboración de un plan municipal de modernización administrativa que contemple, como mínimo: revisión funcional de la sede electrónica con criterios de usabilidad; simplificación documental de los procedimientos más demandados; mejora del sistema de gestión de quejas, sugerencias y peticiones (en el sentido del artículo 21 de la Ley 39/2015 sobre obligación de resolver); y revisión de los horarios de atención al público para incorporar tramos de tarde, al menos algunos días a la semana.

Recomendación 2. Plan municipal de juventud y empleo.

Se recomienda el diseño participativo de un plan integral con horizonte mínimo cuatrienal que articule medidas para la dinamización económica del municipio y la fijación de población joven, contemplando instrumentos de apoyo al emprendimiento local, atracción de inversión empresarial, formación profesional adaptada a los sectores económicos locales y dotación de espacios físicos (espacio de coworking, punto de encuentro juvenil).

Recomendación 3. Programa municipal de prevención y abordaje del consumo de drogas.

Se sugiere la articulación de un programa municipal coordinado con los servicios autonómicos competentes en materia de adicciones (Plan de Adicciones de Castilla-La Mancha), con componentes de prevención escolar, intervención comunitaria, atención a familias y coordinación interinstitucional. La actuación policial corresponde a las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes, pero la labor municipal en el plano preventivo-comunitario es esencial.

Recomendación 4. Plan municipal de espacio público y servicios urbanos.

Se sugiere la elaboración de un plan plurianual de mantenimiento e inversión en espacio público que aborde, con criterios de priorización transparentes, las actuaciones más demandadas: pavimentación viaria, renovación de redes (con atención específica a las canalizaciones de agua potable y saneamiento), mantenimiento de parques y zonas verdes, accesibilidad universal y ampliación del servicio del Punto Limpio.

Recomendación 5. Estrategia de comunicación y participación ciudadana.

Se recomienda articular una estrategia integrada de comunicación y participación que aborde, de manera diferenciada, el canal informativo (predominantemente digital) y los canales de participación efectiva. Conviene explorar la implantación de cauces estructurados de participación (consejos sectoriales, presupuestos participativos a escala municipal, procesos consultivos en decisiones de relevancia), en el marco habilitante del artículo 70 bis de la Ley 7/1985.

Recomendación 6. Continuidad del barómetro y consolidación de indicadores.

Se sugiere la consolidación del Barómetro Municipal como instrumento bienal de evaluación, con publicación íntegra de los resultados en cumplimiento de los principios de transparencia activa. La línea base establecida en esta primera edición permitirá, en sucesivas ediciones, evaluar la efectividad de las medidas que la Corporación decida implementar y avanzar hacia un modelo de gestión basado en evidencia.

Recomendación 7. Reforzar las fortalezas detectadas.

Las fortalezas identificadas en materia de servicios sociales y atención asistencial constituyen un activo estratégico del municipio que conviene proteger y proyectar. Se recomienda dar visibilidad a la oferta del Programa “La Brújula”, del Servicio de Ayuda a Domicilio, de la Psicóloga del Centro Mujer y del conjunto de recursos asistenciales municipales, particularmente entre los colectivos con mayor desconocimiento.

Recomendación 8. Atención específica al núcleo crítico.

El 21.1% de personas con baja confianza institucional (junto al 41.5% que valora negativamente el funcionamiento general de los servicios) constituye un colectivo al que conviene escuchar con especial atención. Se sugiere la realización de grupos focales o entrevistas semiestructuradas con perfiles representativos de este segmento, como complemento cualitativo del presente barómetro, en próximas fases del trabajo evaluativo.

Anexo. Sobre este informe

El presente documento ha sido elaborado por Equàlitat, en virtud del encargo formulado por el Ayuntamiento de Ledaña. El equipo redactor agradece la colaboración del personal municipal en las distintas fases de diseño y ejecución del trabajo.

Los datos primarios sobre los que se sustenta este informe han sido tratados de manera anónima y agregada, conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. La conservación, custodia y eventual reutilización del fichero anonimizado corresponde al Ayuntamiento de Ledaña como responsable del tratamiento.

Para cualquier consulta o aclaración sobre el contenido del presente informe puede dirigirse a las oficinas municipales del Ayuntamiento de Ledaña o, en su caso, a la entidad consultora redactora.

...

Ayuntamiento de Ledaña · Mayo de 2026



Ayuntamiento de Ledaña

