



## Construyendo gobiernos locales abiertos

Experiencias y herramientas para avanzar  
en democracias participativas

10 de Mayo 2018

Salón de plenos **Ayuntamiento de Pinto**

La experiencia pionera del Ayuntamiento de Pinto en la realización de consultas ciudadanas de valoración de la gestión para la colaboración en la mejora y co-creación de políticas/servicios municipales

Nieves Escorza Muñoz – Ayuntamiento de Pinto  
@Nieves\_Escorza

- 1.- Nuestra apuesta
- 2.- Metodología de la consulta
- 3.- Metodología de análisis
- 4.- Resultados
- 5.- Conclusiones y aprendizajes



## 1.- Nuestra apuesta

Abrir una consulta ciudadana basada en la extrapolación de los 39 indicadores de la UNE 66182 a un formato de cuestionario que mostrase frases con las que seleccionar un nivel de acuerdo.

De esta manera, en un futuro, podríamos comparar la opinión ciudadana con la autoevaluación directiva (estrato político) y operativa (estrato técnico) que exige la Norma a través de 39 indicadores, 169 subindicadores y sus evidencias, lo que nos procuraría, a buen seguro, interesantes hallazgos.



Accede desde cualquier dispositivo (ordenador, Tablet o móvil) a través de <http://gobiernoabierto.ayto-pinto.es/>

o escaneando el QR desde tu móvil.



✓ Las personas que no dispongan de dispositivo informático y deseen participar, pueden utilizar los ordenadores de uso público de las bibliotecas municipales o acudir a cualquiera de las Oficinas del Servicio de Atención Ciudadana.

Para participar se debe introducir el DNI con letra (a efectos de comprobar que eres una persona empadronada en Pinto) y un password (si es la primera vez que se accede o se ha olvidado, se puede solicitar uno nuevo que se recibirá de forma inmediata por correo electrónico).

Las respuestas a la encuesta son anónimas por lo que los comentarios introducidos no serán válidos a efectos de presentación de quejas o reclamaciones que requieran respuesta oficial.

## 2.- Metodología de la consulta

Ficha técnica adaptable a cualquier tamaño poblacional.

**Censo:** Población empadronada en el municipio mayor de 16 años.

**Periodo analizado:** Proponemos realizar un análisis trimestral, siendo que la consulta permanece abierta, lo que nos aporta la posibilidad de hacer análisis comparativos de evolución de la opinión ciudadana.

**Canal de participación:** Plataforma de encuestas en internet del municipio (DNI y clave) y de forma presencial con en las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana con apoyo de cuestionario ad-hoc.

**NIVEL DE ACUERDO con las FRASES – Elegir sólo una opción**

	Totalmente de acuerdo ✓
	Bastante de acuerdo ✓
	Bastante en desacuerdo ✓
	Totalmente en desacuerdo ✓
	No lo sé / Lo desconozco ✓

Evalúa la  
Gestión Municipal

encuesta 

1.1.- El municipio está administrado con responsabilidad, planificación y calidad.
1.2.- El municipio coopera con otras entidades para atender asuntos de interés común.
1.3.- En el Ayuntamiento de Pinto me atienden de forma adecuada y profesional.
1.4.- El Ayuntamiento de Pinto facilita la participación y la colaboración ciudadana en la gestión municipal
1.5.- El Ayuntamiento de Pinto es eficiente en la recaudación de impuestos y control del cumplimiento fiscal
1.6.- Los servicios de emergencia del municipio funcionan satisfactoriamente.
1.7.- El Ayuntamiento de Pinto permite realizar trámites online.
1.8.- El Ayuntamiento de Pinto mantiene informada a la ciudadanía de todas las novedades normativas y legislativas.
1.9.- El Ayuntamiento de Pinto vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de sus ciudadanos.
1.10.- El Ayuntamiento de Pinto es transparente en su gestión y facilita el derecho de acceso a la información pública.
1.11.- El municipio trabaja por unas finanzas sanas.
1.12.- El municipio es seguro.
2.1.- El municipio promueve la actividad empresarial innovadora.
2.2.- El Ayuntamiento promueve la creación de trabajos dignos.
2.3.- El Ayuntamiento informa y vigila la seguridad alimentaria.
2.4.- El municipio promueve la formación para el empleo.
2.5.- El Ayuntamiento promueve el turismo en su municipio.
2.6.- El municipio cuenta con carreteras y transporte publico adecuado y sostenible.
2.7.- El Ayuntamiento promueve el desarrollo de economías verdes vinculadas a los recursos naturales existentes.
2.8.- El municipio promueve la actividad económica y el producto local.

**Cuestionario:** compuesto por 39 preguntas, estructuradas en cuatro bloques que se corresponden con las áreas temáticas en las que se divide la norma UNE 66182, en forma de frases sobre las que elegir el nivel de acuerdo y seleccionar una alternativa tan solo por respuesta:

- No lo sé / Lo desconozco
- Totalmente en desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

Además, cada pregunta, permite incluir comentarios libres para desarrollar opiniones y realizar propuestas, si el ciudadano/a lo desea.

Preguntas filtro de auto ubicación en intervalo de edad y sexo.

NIVEL DE ACUERDO con las FRASES – Elegir sólo una opción	
	Totalmente de acuerdo ✓
	Bastante de acuerdo ✓
	Bastante en desacuerdo ✓
	Totalmente en desacuerdo ✓
	No lo sé / Lo desconozco ✓



3.1.- El municipio proporciona los servicios de mantenimiento de vías públicas, alumbrado, cementerio, biblioteca, alcantarillado y saneamiento de manera eficiente
3.2.- El municipio promueve el deporte y el ocio, disponiendo de infraestructuras suficientes y mantenidas adecuadamente.
3.3.- El Ayuntamiento promueve la integración étnica y social.
3.4.- El municipio promueve la igualdad de mujeres y hombres en la vida local.
3.5.- El municipio atiende a la población vulnerable y en riesgo (personas con capacidades diferentes, mayores, pobreza, toxicomanías, víctimas de violencia, etc.).
3.6.- El municipio promueve la salud entre sus ciudadanos/as.
3.7.- El municipio promueve la educación de calidad.
3.8.- El municipio promueve la vivienda digna.
3.9.- El municipio promueve la educación cívica.
3.10.- El Ayuntamiento promueve la cultura y el patrimonio histórico.
3.11.- El Ayuntamiento combate eficazmente la pobreza en el municipio.
4.1.- La calidad del aire es buena.
4.2.- El servicio de limpieza y de recogida de basuras es eficiente.
4.3.- El municipio cuida su imagen, áreas verdes y estética de la ciudad.
4.4.- El municipio protege y cuida sus recursos naturales.
4.5.- El municipio es territorialmente ordenado y el crecimiento constructor equilibrado y coherente.
4.6.- El suministro y calidad del agua del municipio es buena.
4.7.- El municipio es cuidadoso y responsable de su suelo.
4.8.- El municipio promueve la educación y sensibilización ambiental.

### 3.- Metodología de análisis

Explotación de los datos y obtención de resultados que construyen rankings para facilitar la detección de debilidades y fortalezas en la gestión municipal y por ende la toma de decisiones.

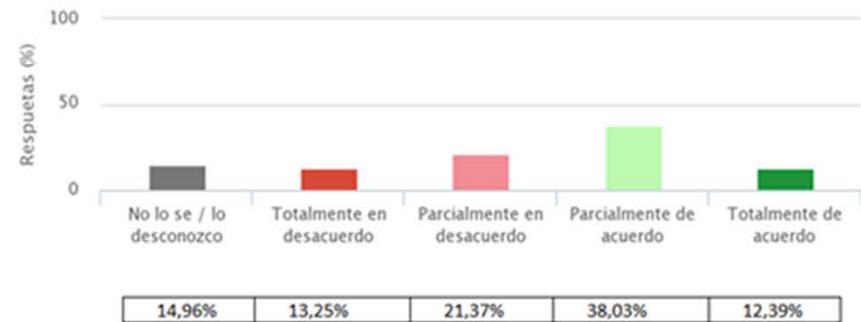
- Participación total, por sexo y edad.
- Timeline de la participación.
- Porcentajes de citación.
- Nivel/ranking de desconocimiento

66,20%	2.3 El Ayuntamiento informa y vigila la seguridad alimentaria.
58,04%	2.1 El municipio promueve la actividad empresarial innovadora.
48,55%	3.11 El Ayuntamiento combate eficazmente la pobreza en el municipio.
46,38%	3.5 El municipio atiende a la población vulnerable y en riesgo (personas con pobreza, toxicomanías, víctimas de violencia, etc).
38,73%	2.7 El Ayuntamiento promueve el desarrollo de economías verdes vinculadas existentes
38,03%	2.2 El Ayuntamiento promueve la creación de trabajos dignos.
35,92%	2.5 El Ayuntamiento promueve el turismo en su municipio.
34,91%	1.11 El municipio trabaja por unas finanzas sanas.
33,82%	4.4 El municipio protege y cuida sus recursos naturales.
33,33%	3.6 El municipio promueve la salud entre sus ciudadanos/as.

**1.1 GOBIERNO RESPONSABLE, PLANIFICADO Y ORGANIZADO CON UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CON PROYECTOS E INICIATIVAS DE CIUDAD INTELIGENTE**

El municipio está administrado con responsabilidad, planificación y calidad.

Las actividades del Gobierno Local están implementadas con responsabilidad, y están sistemáticamente reguladas por procedimientos de planeación, programación, control y evaluación, empleando procedimientos explícitos. Existe un sistema integral de gestión de calidad



Detección de fortalezas y debilidades estableciendo rankings con la suma de los niveles de acuerdo o desacuerdo o valoraciones en positivo y en negativo

Ranking de **Valoración en positivo** – Nivel de acuerdo igual o superior al 60% para respuestas Totalmente + Parcialmente de Acuerdo con frase/indicador.

Ranking de **Valoración en negativo** – Nivel de desacuerdo igual o superior a 50% para respuestas Totalmente y Parcialmente en Desacuerdo con frase/indicador.

Resultados de mayor a menor valoración en positivo (Totalmente + Bastante de acuerdo): Nº indicador - Pregunta Ciudadana	Nivel de Acuerdo
1.4 El Ayuntamiento de Pinto facilita la participación y la colaboración ciudadana en la gestión municipal.	73,82%
1.3 En el Ayuntamiento de Pinto me atienden de forma adecuada y profesional.	72,53%
4.6 El suministro y calidad del agua del municipio es buena.	71,32%
4.5 El municipio es territorialmente ordenado y el crecimiento constructor equilibrado y coherente.	67,65%
3.4 El municipio promueve la igualdad de mujeres y hombres en la vida local.	67,39%
3.2 El municipio promueve el deporte y el ocio, disponiendo de infraestructuras suficientes y mantenidas adecuadamente.	66,67%
1.12 El municipio es seguro.	65,09%
3.10 El Ayuntamiento promueve la cultura y el patrimonio histórico.	63,77%
1.6 Los servicios de emergencia del municipio funcionan satisfactoriamente.	63,36%
3.3 El Ayuntamiento promueve la integración étnica y social.	62,32%
1.10 El Ayuntamiento de Pinto es transparente en su gestión y facilita el derecho de acceso a la información pública.	59,05%
1.8 El Ayuntamiento de Pinto mantiene informada a la ciudadanía de todas las novedades normativas y legislativas.	58,01%
1.7 El Ayuntamiento de Pinto permite realizar trámites online.	57,76%
3.1 El municipio proporciona los servicios de mantenimiento de vías públicas, alumbrado, cementerio, biblioteca, alcantarillado y saneamiento de manera eficiente	54,68%

Resultados de mayor a menor <b>valoración en negativo</b> (Totalmente + Bastante en desacuerdo superior al 50% de los participantes)	Nivel de Desacuerdo
4.2 El servicio de limpieza y de recogida de basuras es eficiente.	74,26%
4.3 El municipio cuida su imagen, áreas verdes y estética de la ciudad.	64,44%
2.6 El municipio cuenta con carreteras y transporte público adecuado y sostenible.	58,45%

Ranking de **valoración general**, donde ponemos en relación el nivel de conocimiento con la valoración en positivo de las frases/indicadores teniendo en cuenta que:

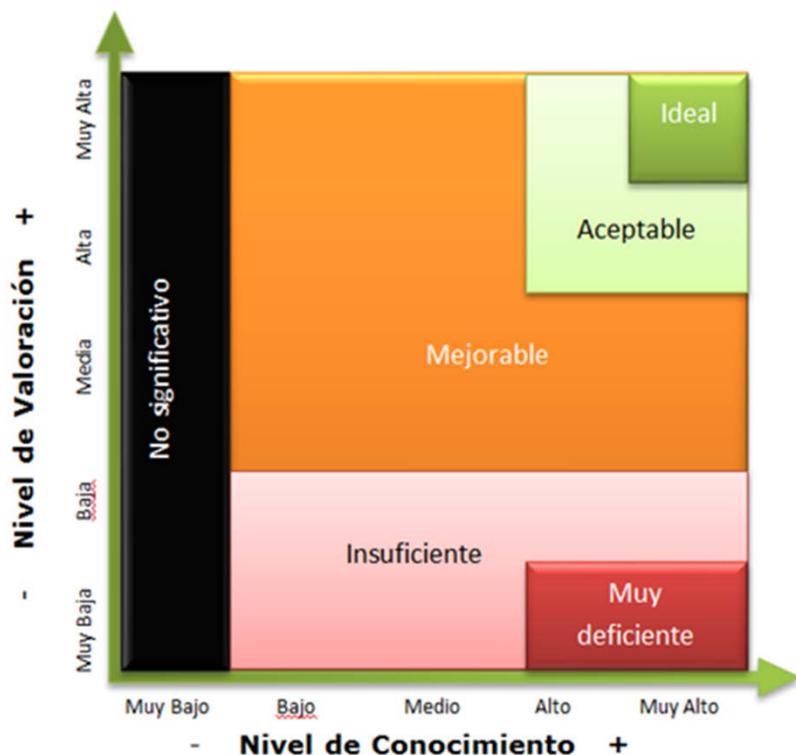
MUY ALTO/A – Más del 80% conocen / valoran en positivo.

ALTO – Del 75 al 79% conocen / valoran en positivo.

MEDIO – Del 50 al 69% conocen / valoran en positivo.

BAJO – Del 26 al 49% conocen / valoran en positivo.

MUY BAJO – menos del 25% conocen / valoran en positivo.

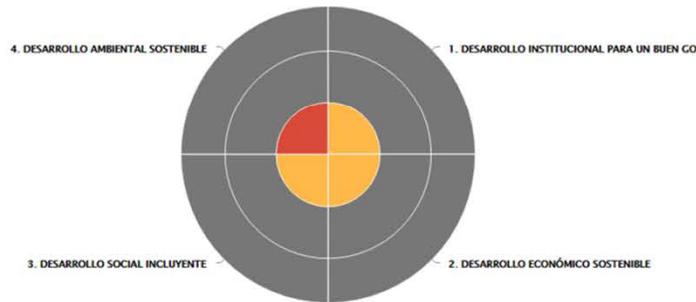


Distinguimos hasta 5 posicionamientos:

- Ideal
- Aceptable
- Mejorable
- Insuficiente
- Muy deficiente

Por último, catalogamos como No significativa aquella situación donde el nivel de conocimiento es muy bajo independientemente de las valoraciones. En este caso se muestran como muy necesarias actuaciones en materia de comunicación.

## 4.- Resultados



- Mantener la línea de acción en aquellas actuaciones valoradas de forma positiva por la ciudadanía.
- Potenciar la gestión en aquellas áreas valoradas como mejorables.
- Actuar de forma contundente y urgente sobre el único indicador en rojo y valorar su incidencia en otros indicadores relacionados.
- Estudiar pormenorizadamente los comentarios libres según preguntas con el objetivo de valorar las propuestas ciudadanas e incluirlas como actuaciones municipales para 2018.
- Reforzar la comunicación y difusión de la actividad municipal al respeto de las áreas más desconocidas por la población.

## 4.- Conclusiones y aprendizajes

- 1.- Preguntamos de forma innovadora a través de una experiencia pionera basada en la extrapolación de los indicadores de un gobierno confiable (UNE 66182 de AENOR) e incluimos así la voz de la ciudadanía en el ciclo elaboración de políticas públicas.
- 2.- Explotamos la información / datos y obtenemos resultados de valoración de la gestión: Puntos fuertes y débiles, áreas donde mejorar comunicación, donde mantener y reforzar las líneas de acción, donde potenciar las medidas emprendidas, donde actuar de forma contundente.
- 3.- Recibimos propuestas y comentarios textuales de la ciudadanía que apoyan el estudio de soluciones a problemas detectados susceptibles de implementarse como acciones municipales.
- 4.- Toda la información se devuelve hacia dentro de la organización (correo electrónico e intranet) y externamente (publicación en el Portal [Pinto Gobierno Abierto](#), Newsletter, Revista en papel, RRSS, etc.) contribuyendo a la rendición de cuentas.



**¡Gracias por su atención!**