



ENCUESTA DE TEMAS INSULARES

Lanzarote, febrero 2010



CABILDO DE LANZAROTE
Área de Transportes y Centro de Datos

www.datosdelanzarote.com

ÍNDICE

	<i>Página</i>
PRESENTACIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
SITUACIÓN ECONÓMICA Y CALIDAD DE VIDA	5
1.- SITUACIÓN ECONÓMICA DE LANZAROTE	6
2.- SITUACIÓN ECONÓMICA DEL HOGAR	10
3.- CALIDAD DE VIDA EN LANZAROTE	12
PROBLEMÁTICA SOCIAL	15
4.- PROBLEMAS INSULARES	16
TRANSPORTE PÚBLICO	20
5.- SERVICIO DE TAXI	21
6.- SERVICIO DE GUAGUAS	22
ACTUACIONES EN LANZAROTE	25
7.- LO MEJOR QUE SE HA HECHO EN LANZAROTE EN EL ÚLTIMO AÑO	26
8.- LO PEOR QUE SE HA HECHO EN LANZAROTE EN EL ÚLTIMO AÑO	27
9.- ACTUACIONES QUE HAN DE REALIZARSE EN LANZAROTE	29
CABILDO DE LANZAROTE	30
10.- VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CABILDO DE LANZAROTE EN EL ÚLTIMO AÑO	31
11.- GESTIONES Y ATENCIÓN AL PÚBLICO	35
RESUMEN	37

PRESENTACIÓN

La *Encuesta de Temas Insulares* ha sido realizada por el CENTRO DE DATOS (Área de Transportes y Centro de Datos) del Cabildo de Lanzarote durante los meses de enero y febrero de 2010 y su objeto es conocer la opinión y la percepción de la población de Lanzarote sobre una serie de temas relacionados con la situación económica y social de la isla.

Este objetivo genérico se concreta en el análisis de los siguientes aspectos:

- Situación económica
- Calidad de vida
- Problemática social
- Transporte público
- Actuaciones en Lanzarote
- Gestión del Cabildo de Lanzarote

Estos aspectos son analizados teniendo en cuenta el municipio de residencia de los entrevistados, la edad, el tiempo de residencia en la isla y la ocupación.

Asimismo, a lo largo del documento se ofrece la evolución de los resultados obtenidos en otras encuestas de similares características realizadas por el CENTRO DE DATOS del Cabildo de Lanzarote en estos últimos años. Y también, en algunos epígrafes se ofrece la comparación con datos obtenidos en el ámbito nacional¹ y regional².

¹ Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), *Barómetro de enero 2010*.

² Consejo Económico y Social de Canarias (CES), *Barómetro de Opinión Pública en Canarias (diciembre 2009)*.

FICHA TÉCNICA

- **Universo**

Población de 18 y más años, residente en Lanzarote en viviendas familiares.

- **Procedimiento de entrevista**

Telefónica sobre cuestionario estructurado.

- **Fecha de trabajo de campo**

Entre el 13 de enero y el 20 de febrero de 2010.

- **Número de entrevistas y margen de error**

Se han realizado un total de **941 entrevistas**. El error de muestreo máximo para datos generales es de $\pm 3.2 \%$ para el ámbito de la Isla, en el supuesto de muestreo aleatorio simple con un nivel de confianza del 95.5% y para $p/q=50/50$.

- **Muestreo y ponderación**

El muestreo aplicado ha sido polietápico. En una primera etapa se ha aplicado un muestreo aleatorio estratificado, con afijación proporcional según municipio.

La selección de las unidades últimas se ha realizado según cuotas de sexo y edad. Aparte, a la hora de explotar los datos se ha aplicado un coeficiente de ponderación que corrige los posibles desequilibrios iniciales en cuanto a peso demográfico de cada municipio y peso específico de cada cuota de sexo y edad respecto al conjunto insular.

- **Realización del trabajo de campo**

Servicios Estadísticos de Canarias, S.L.

- **Realización**

CENTRO DE DATOS. Área de Transportes y Centro de Datos del Cabildo de Lanzarote.

INFORME DE LOS RESULTADOS

Situación económica y calidad de vida

1.- SITUACIÓN ECONÓMICA DE LANZAROTE

1.1.- Opinión sobre la situación económica de Lanzarote

En general, **la situación** actual de la economía de Lanzarote **es calificada como mala (o muy mala) por casi el 80 %** de los entrevistados, mientras que **el 9.8 % opina lo contrario** y un 9.9 % estima que es regular.

Tabla 1.1.1.- *Opinión sobre la situación económica de Lanzarote (febrero 2010)*

Pregunta. - PARA EMPEZAR, ¿ME PODRÍA DECIR CÓMO CALIFICARÍA UD. LA SITUACIÓN ECONÓMICA ACTUAL DE LANZAROTE, DIRÍA UD. QUE ES...?

OPINIÓN	%
Muy Buena	0.1
Buena	9.7
Regular	9.9
Mala	45.0
Muy Mala	34.6
NS/NC	0.6

Características destacables:

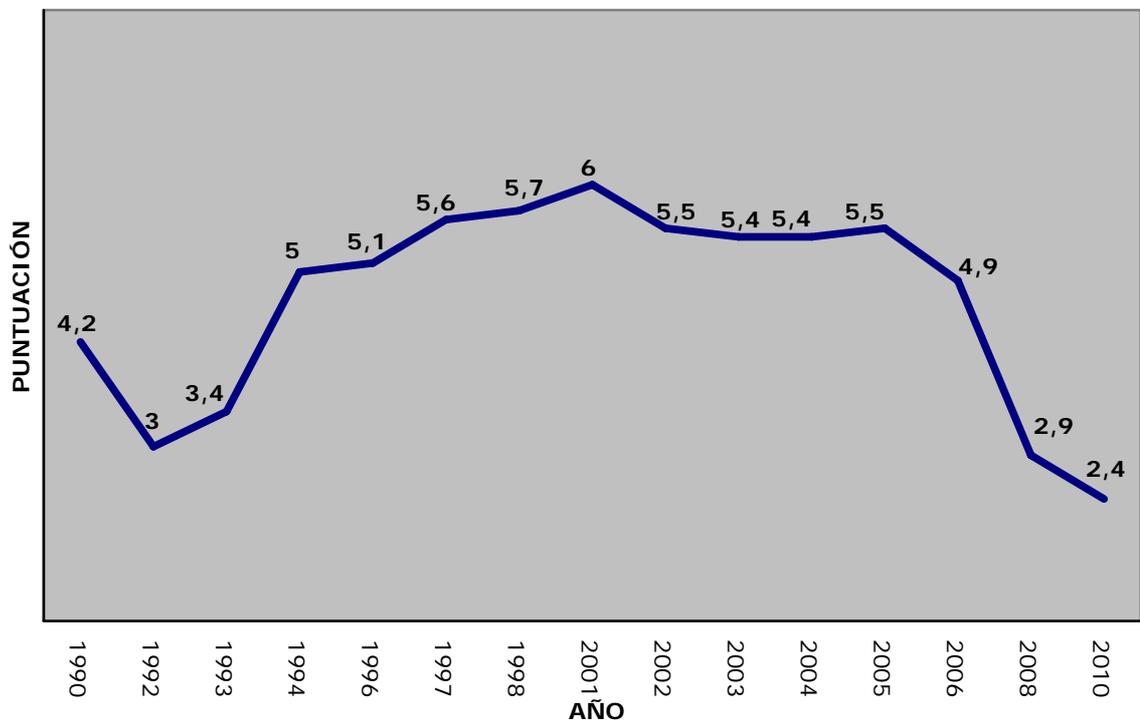
- **Según municipio**, se tiene una percepción más optimista de la situación económica de la isla en Teguiise, siendo peor la opinión en San Bartolomé.
- En cuanto a la **edad**, se observa una peor opinión en el grupo de edad entre 46 y 60 años, y una percepción mejor entre los jóvenes (entre 18 y 29 años).
- Igualmente la opinión empeora con el aumento del **tiempo de residencia en la isla**³. Así, los más optimistas con la situación son los que llevan menos de un año en la isla. En cambio, la opinión es peor entre los naturales de Lanzarote.
- Si se tiene en cuenta la **ocupación**, los estudiantes tienen mejor opinión sobre la situación de la economía, mientras que las personas dedicadas a 'sus labores' son más pesimistas.

³ En la variable "tiempo de residencia en Lanzarote" se han establecido cinco intervalos en la muestra: 1) Toda la vida; 2) Más de 10 años; 3) Entre 5 y 10 años; 4) Entre 1 y 5 años; y 5) Menos de un año.

1.2.- Evolución de la opinión sobre la situación económica de Lanzarote

En este epígrafe se expone la evolución de la opinión de la población sobre la economía de Lanzarote. Los datos están tomados de Encuestas realizadas en los últimos veinte años por el Centro de Datos. Para facilitar la lectura de los resultados de los distintos años, se ha confeccionado un índice numérico que va de 0 a 10.

Gráfico 1.2.1.- Evolución de la opinión sobre la situación económica de Lanzarote (1990-2010)



La percepción que tiene la población de **la situación económica de Lanzarote** **obtiene, por segundo año consecutivo, la puntuación más baja** desde que se inició la serie en 1990.

1.3.- Comparación de Lanzarote con Canarias y España

La **comparación** con los resultados obtenidos en enero de 2010 por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) para el conjunto de España y en diciembre de 2009 por el Consejo Económico y Social de Canarias (CES) para el archipiélago, **arroja cifras similares a los resultados de Lanzarote**.

Tabla 1.3.1.- *Comparación de la opinión sobre la situación económica en España, en Canarias y en Lanzarote (febrero 2010)*

OPINIÓN SOBRE LA SITUACIÓN ECONÓMICA	Lanzarote	Canarias	España
Muy Buena	0.1	0.0	0.0
Buena	9.7	4.0	2.4
Regular	9.9	31.0	24.7
Mala	45.0	65.0	42.8
Muy Mala	34.6	0.0	29.6
No sabe/No contesta	0.6	0.4	0.5
PUNTUACIÓN	2,4	2,7	2,5

FUENTE: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), *Barómetro de enero 2010*, Consejo Económico y Social de Canarias (CES), *Barómetro de Opinión Pública en Canarias (diciembre 2009)* y Centro de Datos del Cabildo de Lanzarote, *Encuesta de Temas Insulares (febrero 2010)*.

1.4.- Opinión sobre cómo será la situación económica de Lanzarote dentro de un año

El **36.8 %** de los entrevistados opina que la economía de la isla será mejor dentro de un año. Una cifra similar de personas (el 35.7 %) estima que será igual, mientras que un 21.5 % cree que la economía empeorará.

Tabla 1.4.1.- Opinión sobre cómo será la situación económica de Lanzarote dentro de un año (febrero 2010)

Pregunta. - Y, ¿CREE UD. QUE DENTRO DE UN AÑO LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LANZAROTE SERÁ MEJOR, IGUAL O PEOR QUE AHORA?

OPINIÓN	%
Mejor	36.8
Igual	35.7
Peor	21.5
NS/NC	6.0

En cuanto a la **comparación con Canarias y España**, la población de **Lanzarote se muestra más optimista** ante las expectativas económicas dentro de un año.

Tabla 1.4.2.- Comparación de la opinión sobre la situación económica dentro de un año en España, en Canarias y en Lanzarote (febrero 2010)

OPINIÓN SOBRE LA SITUACIÓN ECONÓMICA DENTRO DE UN AÑO	Lanzarote	Canarias	España
Mejor	36.8	23.0	23.9
Igual	35.7	38.0	37.9
Peor	21.5	37.0	25.3
No sabe/No contesta	6.0	2.0	12.9
PUNTUACIÓN	5,8	4,3	4,9

FUENTE: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), *Barómetro de enero 2010*, Consejo Económico y Social de Canarias (CES), *Barómetro de Opinión Pública en Canarias (diciembre 2009)* y Centro de Datos del Cabildo de Lanzarote, *Encuesta de Temas Insulares (febrero 2010)*.

2.- SITUACIÓN ECONÓMICA DEL HOGAR

2.1.- Situación económica del hogar

En cuanto a la situación económica del hogar, en general **la situación es buena (o muy buena) para la mitad** de los entrevistados, mientras que **el 26.2 % opina lo contrario**. Y un 22 % estima que es regular.

Tabla 2.1.1.- *Situación económica del hogar (febrero 2010)*

Pregunta.- ¿Y CÓMO CALIFICARÍA LA SITUACIÓN ECONÓMICA ACTUAL DE SU HOGAR? DIRÍA UD. QUE ES...

OPINIÓN	%
Muy Buena	1.8
Buena	49.9
Regular	22.0
Mala	19.4
Muy Mala	6.8
NS/NC	0.1

Características principales:

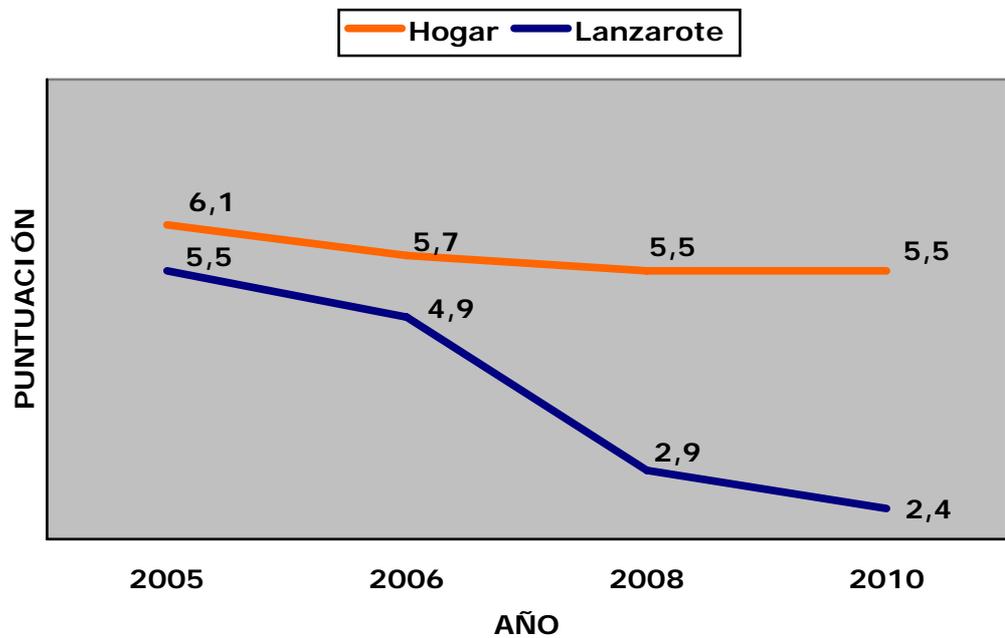
- **Según municipio**, los residentes en Haría tienen una mejor percepción de la situación económica del hogar, mientras que los residentes en Yaiza tienen una peor opinión.
- Tomando la variable **tiempo de residencia en la isla**⁴, la mejor opinión sobre la situación económica del hogar la tienen aquellos entrevistados que llevan menos de un año residiendo en Lanzarote. Mientras que los que llevan entre 5 y 10 años mantienen una peor valoración.

⁴ En la variable "tiempo de residencia en Lanzarote" se han establecido cinco intervalos en la muestra: 1) Toda la vida; 2) Más de 10 años; 3) Entre 5 y 10 años; 4) Entre 1 y 5 años; y 5) Menos de un año.

2.2.- Evolución de la situación económica del hogar y comparación con la situación económica de Lanzarote

Si se compara las gráficas de evolución sobre la situación económica de Lanzarote y la del hogar en estos últimos cinco años, se observa que **mientras la opinión sobre la situación económica de la isla empeora, la que se tiene sobre la situación del hogar se mantiene** con respecto a 2008.

Gráfico 2.2.1.- Comparación de la evolución de situación económica del hogar con la evolución de la situación económica de Lanzarote (2005-10)



3.- CALIDAD DE VIDA EN LANZAROTE⁵

Independientemente del tema económico, se le pidió al entrevistado que manifestara su opinión sobre la calidad de vida en la isla, esto es, "cómo se vive en Lanzarote" con respecto a hace un año.

La respuesta mayoritaria (63.3 %) es que **en Lanzarote se vive peor** que hace un año. **El 29.7 % de los entrevistados estima que se vive igual** y un 5.7 % opina que se vive mejor.

Tabla 3.1.- Opinión sobre la calidad de vida en Lanzarote con respecto a hace un año (febrero 2010)

Pregunta. - INDEPENDIEMENTE DEL TEMA ECONÓMICO Y EN TÉRMINOS GENERALES, DIRÍA USTED QUE EN LANZAROTE SE VIVE MEJOR, IGUAL O PEOR QUE HACE UN AÑO

OPINIÓN	%
Mejor	5.7
Igual	29.7
Peor	63.3
No sabe	1.3

Características destacables:

- En cuanto a la **edad**, se observa una peor opinión en los que tienen más de 46 años, siendo mejor entre los jóvenes (de 18 a 29 años).
- Igualmente la opinión empeora con el aumento del **tiempo de residencia en la isla**. Así, los que se manifiestan más positivos con la calidad de vida son los que llevan menos tiempo en la isla, en cambio la opinión es peor entre los naturales de Lanzarote.

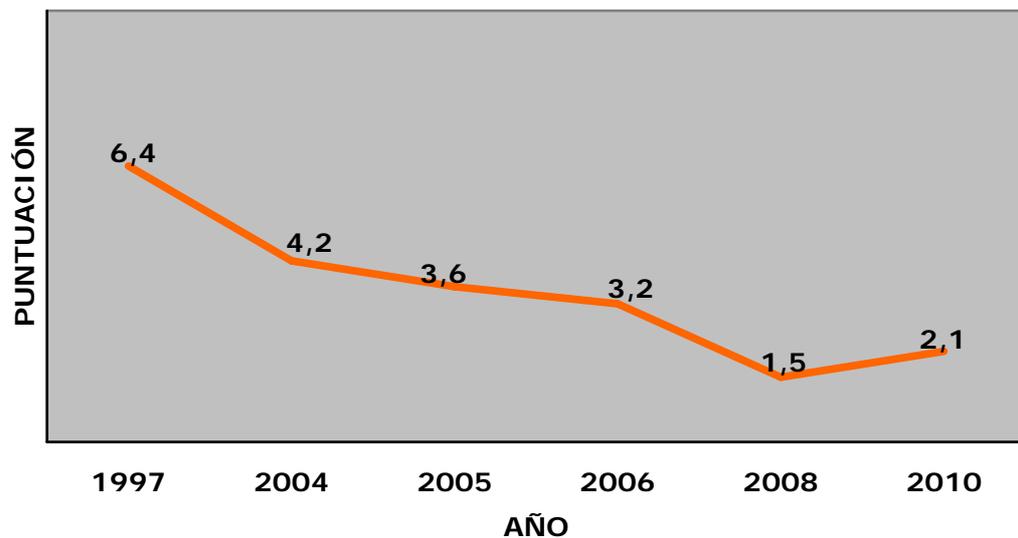
⁵ En la literatura sociológica se resalta la dificultad que entraña definir la *calidad de vida*. A nuestro juicio nos parece acertada la conceptualización de Borthwick-Duffy, Cols y Felce (1995), que la definen como una combinación de: calidad de las condiciones objetivas de vida + satisfacción con las condiciones de vida + valores personales/grupales. Para captar la opinión del entrevistado sobre este tema se ha recurrido a la expresión coloquial "cómo se vive (en Lanzarote)".

3.1.- Evolución de la opinión sobre la calidad de vida en Lanzarote

En este epígrafe se expone la evolución de la opinión de la población sobre la calidad de vida en Lanzarote. Los datos están tomados de Encuestas realizadas en los últimos once años por el Centro de Datos del Cabildo de Lanzarote. Para facilitar la lectura de los resultados de los distintos años, se ha confeccionado un índice numérico que va de 0 a 10.

En el gráfico se observa una ligera mejoría en la percepción de la calidad de vida en la isla con respecto a 2008, año en que alcanzó la peor puntuación desde 1997.

Gráfico 3.1.1.- *Evolución de la opinión sobre la calidad de vida en Lanzarote (1997-2010)*



3.2.- Comparación de Lanzarote con Canarias

En cuanto a la comparación con Canarias de los resultados sobre la valoración de la calidad de vida, el Consejo Económico de Canarias incluyó una pregunta al respecto en la segunda oleada de 2009 del *Barómetro de Opinión Pública de Canarias* realizado en diciembre. Conviene apuntar que en este caso se hace referencia a la valoración actual ("¿cómo valoraría usted la calidad de vida en el lugar donde reside actualmente?"), a diferencia de la pregunta analizada anteriormente por el Centro de Datos que establecía una comparación temporal ("¿diría usted que en Lanzarote se vive mejor, igual o peor que hace un año?").

Tabla 3.2.- Valoración de la calidad de vida en cada una de las islas (febrero 2010)

Pregunta. - DEFINIENDO LA CALIDAD DE VIDA COMO LA VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS, OPORTUNIDADES Y LIMITACIONES DEL LUGAR DONDE RESIDE, ¿CÓMO VALORARÍA USTED LA CALIDAD DE VIDA EN EL LUGAR DONDE RESIDE ACTUALMENTE?

ISLA	Respuesta (%)		
	Alta	Media	Baja
Lanzarote	44.8	41.3	14.0
Fuerteventura	53.5	38.4	8.1
Gran Canaria	41.4	34.8	23.7
Tenerife	39.0	39.0	22.0
La Gomera	44.3	51.4	4.3
La Palma	53.7	38.9	7.4
El Hierro	65.2	33.3	1.4
CANARIAS	42.0	38.0	21.0

FUENTE: Consejo Económico y Social de Canarias (CES), *Barómetro de Opinión Pública de Canarias (2ª Oleada 2009)*.

Las valoraciones más altas, lo que significa una mejor percepción de la calidad de vida, corresponden a los habitantes de El Hierro; mientras que Gran Canaria y Tenerife obtienen las puntuaciones más bajas. **Lanzarote se encuentra ligeramente por encima de la media de Canarias.**

También conviene señalar que la valoración que los canarios hacen de la calidad de vida existente en su lugar de residencia, experimenta un ligero retroceso con respecto a oleadas anteriores realizadas por el Consejo Económico y Social de Canarias.

Problemática social

4.- PROBLEMAS INSULARES

El paro, la política y el turismo son los tres principales problemas que mencionan los entrevistados. La falta (o mal estado) de las infraestructuras, la economía y la sanidad ocupan también puestos destacados.

Igualmente es significativo el alto porcentaje de menciones que alcanza los precios, la seguridad ciudadana y la inmigración (cuyo porcentaje continúa en descenso). Los problemas relativos a la educación, el transporte público y el urbanismo alcanzan cifras por encima del tres por ciento.

Tabla 4.1.- Problemas insulares (febrero 2010)

Pregunta.- ¿CUÁL ES, A SU JUICIO, EL PROBLEMA DE LA ISLA QUE NECESITA UNA SOLUCIÓN MÁS URGENTE? ¿Y CUÁL OTRO...?¿...Y CUÁL OTRO? (ENTREV. PREGUNTAR HASTA TRES PROBLEMAS)

PROBLEMAS INSULARES	% ⁶
Paro	54.0
Política	21.4
Turismo	17.2
Infraestructuras/carreteras/puerto	14.2
Economía	11.6
Sanidad	10.9
Precios/cesta de la compra/escasez de oferta	8.5
Seguridad ciudadana	8.0
Inmigración	7.0
Educación	4.2
Transporte público	4.0
Urbanismo (alumbrado, calles, aceras, saneamiento...)	3.0
Limpieza/Residuos	2.5
Corrupción (en general)	2.5
Masificación hotelera	2.3
Sector primario	2.1
Otros ⁷	16.6
No sabe	1.6
Ninguno	0.2

⁶ Se trata de una pregunta con respuesta abierta o espontánea y múltiple en la que el entrevistado enumera hasta tres problemas según su opinión. Los porcentajes se refieren a los casos (personas que emitieron esa respuesta), de ahí que la suma no sea 100.

⁷ Otros: medioambiente (1.9 %), cultura/ocio (1.8 %), barrios/recursos del entorno (1.6%), servicios sociales (1.2 %), transporte exterior, vivienda y agua (cada uno con un 1.1 %), toxicomanías (0.9 %), juventud y tráfico/aparcamientos (cada uno con un 0.8 %), centros de deporte (0.3 %), justicia (0.3 %), telecomunicaciones y correos (0.2 %) y otras respuestas (3.4 %).

4.1.- Evolución de los principales problemas de Lanzarote

En este título se expone la evolución de los principales problemas de Lanzarote en estos últimos seis años. **Sobresalen los incrementos del paro y de la política.**

Tabla 4.1.1.- Evolución de los principales problemas insulares (2004-10)

PROBLEMAS INSULARES	%				
	2004	2005	2006	2008	2010
Paro	9.7	6.5	6.6	37.5	54.0
Política	3.9	9.1	8.5	9.9	21.4
Turismo	6.9	5.4	5.7	15.5	17.2
Infraestructuras/carreteras/puerto	8.3	5.1	3.7	16.0	14.2
Economía	5.2	6.3	4.8	9.0	11.6
Sanidad	28.5	22.5	26.9	13.8	10.9
Precios/cesta de la compra/escasez de oferta	5.2	6.3	4.8	23.7	8.5
Seguridad ciudadana	22.2	14.7	29.0	10.0	8.0
Inmigración	56.8	40.4	54.9	9.0	7.0
Educación	13.0	8.2	7.8	4.7	4.2
Transporte público	10.6	7.1	10.3	4.9	4.0
Urbanismo (alumbrado, calles, aceras, saneamiento...)	8.3	7.2	11.8	3.8	3.0
Limpieza/Residuos	-	2.8	2.9	0.7	2.5
Corrupción (en general)	-	-	-	-	2.5
Masificación hotelera	17.6	12.9	8.7	-	2.3
Sector primario	3.2	4.2	1.4	1.7	2.1

4.2.- Comparación de los problemas de Lanzarote con Canarias y España

La comparación con las encuestas realizadas por el Consejo Económico y Social de Canarias y el Centro de Investigaciones Sociológicas de España se ofrece en la siguiente tabla, en la que **el paro y la economía aparecen como los principales problemas en todos los estudios**, si bien en Lanzarote estos dos problemas alcanzan porcentajes más bajos.

Tabla 4.2.1.- *Comparación de problemática social Lanzarote, en Canarias y en España (febrero 2010)*

PROBLEMA	Lanzarote	Canarias	España
Paro	54.0	85.0	82.7
Economía*	37.3	46.0	47.0
Política	21.4	13.0	14.9
Infraestructuras	14.2	13.0	0.6
Sanidad	10.9	27.0	3.7
Seguridad ciudadana	8.0	16.0	8.1
Inmigración	7.0	13.0	16.6
Educación	4.2	11.0	4.4

* En Lanzarote se han sumado los porcentajes de economía+turismo+precios.

FUENTE: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), Consejo Económico y Social de Canarias (CES) y Centro de Datos del Cabildo de Lanzarote.

4.2.- Problemas que afectan a la población más directamente

En el título anterior se recogía la percepción de la población sobre los problemas que tenía la isla. En esta ocasión se le pidió al entrevistado que citara cuáles eran los problemas que a él (o a su familia) le afectaban más.

En este caso **el paro y la situación económica son los dos problemas que más afectan directamente a los entrevistados**. También la **sanidad y los precios (cesta de la compra)** obtienen un alto porcentaje de menciones.

Tabla 4.1.1.- *Principales problemas que más afectan a la población (febrero 2010)*

Pregunta.- Y CONCRETAMENTE, ME PODRÍA DECIR, POR ORDEN DE IMPORTANCIA, ¿CUÁLES SON LOS TRES PROBLEMAS QUE A USTED O SU FAMILIA LE AFECTAN EN MAYOR MEDIDA? (ENTREV. PREGUNTAR HASTA TRES PROBLEMAS)

PROBLEMAS QUE MÁS AFECTAN	% ⁸
Paro	42.6
Economía	23.4
Sanidad	20.9
Precios/cesta de la compra	15.5
Seguridad ciudadana	11.7
Educación	8.7
Infraestructuras/carreteras/puerto	6.2
Transporte público	5.4
Turismo	3.5
Urbanismo (alumbrado, calles, aceras)	3.4
Servicios sociales	2.7
Política	2.6
Limpieza/residuos	2.3
Vivienda	1.3
Otros ⁹	11.3
No sabe	3.1
Ninguno	7.5
Todo	0.2

⁸ Se trata de una pregunta con respuesta abierta y múltiple en la que el entrevistado enumera hasta tres problemas según su opinión. Los porcentajes se refieren a los casos (personas que emitieron esa respuesta), de ahí que la suma no sea 100.

⁹ Otros: cultura/ocio (1.1 %), transporte exterior (1 %), inmigración (0.9 %), sector primario (0.8 %), telecomunicaciones (0.8 %), tráfico (0.8 %), corrupción (0.6 %), recursos/servicios del entorno (0.6 %), agua (0.4 %), drogadicción (0.4 %), medioambiente (0.3 %), ordenación territorial (0.3 %), juventud (0.3 %) y deportes (0.1 %).

Transporte público

5.- SERVICIO DE TAXI

5.1.- Uso del taxi

El **28.6 % de la población es usuaria del servicio de taxi**: un 2.5 % lo utiliza varias veces a la semana, un 6.9 % varias veces al mes y un 19.2 % con menos frecuencia.

El uso es mayor en Arrecife y Tías y, si se tiene en cuenta la edad, el uso disminuye a medida que ésta aumenta.

Tabla 5.1.1.- *Uso del taxi (febrero 2010)*

Pregunta.- CAMBIANDO DE TEMA, ¿PODRÍA DECIRME CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA USTED EL SERVICIO DE TAXI?

FRECUENCIA DE USO DEL TAXI	%
Varias veces a la semana	2.5
Varias veces al mes	6.9
Menos frecuencia	19.2
Nunca	71.4

5.2.- Valoración del servicio de taxi

La valoración que hacen los usuarios del servicio de taxi es **bueno**.

Tabla 5.2.1.- *Valoración del servicio de taxi por los usuarios (febrero 2010)*

Pregunta.- ¿Y CÓMO CALIFICARÍA UD. EL SERVICIO DE TAXI?

VALORACIÓN DE LOS USUARIOS	%
Muy Bueno	12.1
Bueno	75.0
Regular	4.2
Malo	5.8
Muy Malo	1.1
No sabe/No contesta	1.8
PUNTUACIÓN	7,3

Entre aquellos usuarios que no se muestran conformes con el servicio (que son el 11.1 %), las principales críticas se centran en el precio, la escasez de taxis (tanto en paradas como circulando) y los retrasos cuando son llamados.

Tabla 5.2.2.- Quejas sobre el servicio de taxi (febrero 2010)

Pregunta. - (PARA AQUELLOS USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL SERVICIO DE TAXI ERA REGULAR, MALO O MUY MALO) ¿POR QUÉ?

QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DE TAXI	% de casos
Precio	79.9
No hay taxis por las calles	43.4
No hay taxis en las paradas	40.9
Retraso cuando son llamados	20.3
Otro motivo	14.4

Por último, también se preguntó a los no usuarios del taxi (que son el 71.4 % del total de entrevistados) sobre la valoración del servicio. En esta ocasión la puntuación que obtiene el servicio es algo menor: 6,7 puntos frente a los 7,3 que otorgaban los usuarios.

Tabla 5.2.3.- Valoración del servicio de taxi por los NO usuarios (febrero 2010)

Pregunta. - Y POR LO QUE USTED SABE O CONOCE, CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO DE TAXI EN LA ISLA?

VALORACIÓN DE LOS NO USUARIOS	%
Muy Bueno	5.3
Bueno	56.0
Regular	5.7
Malo	8.6
Muy Malo	2.9
No sabe/No contesta	21.5
PUNTUACIÓN	6,7

6.- SERVICIO DE GUAGUAS

6.1.- Uso de la guagua

El 28.4 % de la población es usuaria del servicio de guaguas: un 9.9 % lo utiliza varias veces a la semana, un 4.3 % varias veces al mes y un 14.2 % con menos frecuencia.

Tabla 6.1.1.- *Uso de la guagua (febrero 2010)*

Pregunta.- CAMBIANDO DE TEMA, ¿PODRÍA DECIRME CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA USTED EL SERVICIO DE GUAGUAS?

FRECUENCIA DE USO DE LA GUAGUA	%
Varias veces a la semana	9.9
Varias veces al mes	4.3
Menos frecuencia	14.2
Nunca	71.6

El uso es mayor entre los residentes de Tías y de Arrecife y, si se tiene en cuenta la edad, los jóvenes (18 – 29 años) y las personas de más de sesenta años lo usan más a menudo. También el tiempo de residencia en la isla influye: las personas que llevan menos de cinco años residiendo en Lanzarote utilizan más el servicio de guaguas.

6.2.- Valoración del servicio de guagua

La valoración que hacen los usuarios del servicio de guaguas es **regular**.

Tabla 6.2.1.- *Valoración del servicio de guaguas por los usuarios (febrero 2010)*

Pregunta.- ¿Y CÓMO CALIFICARÍA UD. EL SERVICIO DE GUAGUAS?

VALORACIÓN DE LOS USUARIOS	%
Muy Bueno	10.4
Bueno	48.5
Regular	12.0
Malo	22.0
Muy Malo	6.0
No sabe/No contesta	1.1
PUNTUACIÓN	5,9

Entre aquellos usuarios que no se muestran conformes con el servicio (que son el 40 %), las principales críticas se centran en la falta de frecuencia, las malas conexiones/recorrido, la falta de puntualidad y la falta de información.

Tabla 6.2.2.- Quejas sobre el servicio de guaguas (febrero 2010)

Pregunta. - (PARA AQUELLOS USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL SERVICIO DE GUAGUAS ERA REGULAR, MALO O MUY MALO) ¿POR QUÉ?

QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DE GUAGUAS	% de casos
Falta de frecuencia	81.4
Malas conexiones/recorrido	65.1
Falta de puntualidad	69.6
Falta de información	40.8
Otro motivo	9.0
No sabe/No contesta	2.6

Por último, también se preguntó a los no usuarios de guaguas (que son el 71.6 %) sobre la valoración del servicio. En esta ocasión la puntuación que obtiene el servicio es también menor: 4,7 puntos frente a los 5,9 que otorgaban los usuarios.

Tabla 6.2.3.- Valoración del servicio de guaguas por los NO usuarios (febrero 2010)

Pregunta. - Y POR LO QUE USTED SABE O CONOCE, CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO DE GUAGUAS EN LA ISLA?

VALORACIÓN DE LOS NO USUARIOS	%
Muy Bueno	3.8
Bueno	32.5
Regular	12.1
Malo	22.7
Muy Malo	14.1
No sabe/No contesta	14.8
PUNTUACIÓN	4,7

Actuaciones en Lanzarote

7.- LO MEJOR QUE SE HA HECHO EN LANZAROTE EN EL ÚLTIMO AÑO

El mayor porcentaje de respuesta corresponde a aquellos que señalaron 'nada', que es el 43.1 %. En cuanto a respuesta sobre actuaciones concretas los resultados son los siguientes.

Tabla 7.1.- Lo mejor que se ha hecho en Lanzarote en el último año (febrero 2010)

Pregunta.- ¿QUÉ CREE UD. QUE ES LO MEJOR QUE SE HA HECHO EN LANZAROTE EN ESTE ÚLTIMO AÑO?
(Respuesta espontánea)

LO MEJOR QUE SE HA HECHO	%¹⁰
Urbanismo (saneamiento y mejora de calles)	14.2
Lucha contra la corrupción	6.9
Infraestructura (carreteras)	6.6
Transporte público	5.1
Centros de deporte	3.0
Cambio político (Cabildo y ayuntamientos)	2.9
Sanidad	2.8
Barrios/recursos del entorno	2.5
Precios/Más competencia	2.4
Turismo	2.0
Otros¹¹	6.6
Nada	43.1
No sabe	11.3

Las obras de saneamiento y el arreglo de calles y aceras son las actuaciones que más sobresalen: más de un 14 % se manifiesta en este sentido.

También alcanzan porcentajes destacables las acciones de **lucha contra la corrupción** que se han desarrollado en la isla, así como el **arreglo de carreteras** (fundamentalmente la vía Arrecife-Tahíche).

¹⁰ Se trata de una pregunta con respuesta abierta y múltiple en la que el entrevistado enumera hasta tres acciones según su opinión. Los porcentajes se refieren a los casos (personas que emitieron esa respuesta), de ahí que la suma no sea 100.

¹¹ Otros: servicios sociales (0.9 %), ordenación territorial/control construcción (0.8%), limpieza/residuos, educación y cultura/ocio (todos con un 0.7 %), empleo (0.6 %), seguridad ciudadana (0.4 %), medioambiente (0.3 %), economía y agua (ambos con un 0.2 %), transporte exterior, telecomunicaciones y correos, toxicomanía y justicia (todos con un 0.1) y sin especificar (0.7 %).

8.- LO PEOR QUE SE HA HECHO EN LANZAROTE EN EL ÚLTIMO AÑO

Las molestias, los retrasos y el estado de las obras de infraestructuras, de calles y de carreteras ocupan el primer lugar con un 22.3 % de menciones. Las críticas se centran fundamentalmente en las obras de canalización y saneamiento que se están ejecutando en Arrecife, en la ampliación de la carretera Arrecife-Tahíche y en el acondicionamiento de la avenida marítima de Puerto del Carmen.

La **política** (conflictos, inacción, inestabilidad...) y la **corrupción** se menciona en segundo y tercer lugar con el 19.2 % y 18.7 % respectivamente.

Igualmente obtienen menciones significativas los temas relacionados con el **paro**, la **economía** y el **turismo**.

Tabla 8.1.- *Lo peor que se ha hecho en el último año (febrero 2010)*

Pregunta.- ¿QUÉ ES LO PEOR QUE SE HA HECHO EN LANZAROTE EN ESTE ÚLTIMO AÑO? (Respuesta espontánea)

LO PEOR QUE SE HA HECHO	%
Molestias/retrasos de obras públicas	22.3
Política	19.2
Corrupción	18.7
Paro	8.7
Economía	5.2
Turismo	3.8
Exceso/masificación hoteles	3.0
Limpieza/Residuos/Vertedero	2.5
Seguridad Ciudadana	2.2
Precios/Cesta de la compra	1.4
Medioambiente	1.3
Cultura/ocio	1.3
Sanidad	1.1
Inmigración	1.1
Tráfico/Aparcamientos	1.0
Otros ¹²	7.5
Todo se ha hecho mal	1.7
No se ha hecho nada	8.5
No sabe	10.8

¹² Otros: transporte público (0.9 %), barrios/recursos del entorno (0.8 %) sector primario (0.6 %), servicios sociales (0.6 %), educación (0.3 %), telecomunicaciones y correos (0.2 %), transporte exterior (0.2 %), vivienda (0.2 %), deporte, juventud, justicia y toxicomanía (0.1 %) y sin especificar (2.5 %).

8.1.- La corrupción

La corrupción, según se vio en el apartado anterior, es citada por el 18.7 % de los entrevistados como uno de los peores temas que había ocurrido en Lanzarote el pasado año.

A continuación se detalla los resultados de la pregunta sobre cuáles son los colectivos o sectores más afectados por la corrupción.

Tabla 8.1.1 – Sectores afectados por la corrupción (febrero 2010)

Pregunta.- COMO USTED SABE, EN LOS ÚLTIMOS MESES SE HAN DESARROLLADO EN LANZAROTE UNA SERIE DE OPERACIONES POLICIALES Y JUDICIALES CONTRA PRESUNTOS CASOS DE CORRUPCIÓN EN ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA ISLA, ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES SECTORES QUE LE VOY A CITAR CONSIDERA QUE ESTÁ MÁS AFECTADO POR LA CORRUPCIÓN? (ENTREV: PREGUNTAR HASTA TRES)

RESPUESTA	% ¹³
Partidos políticos	73.0
Empresas/sector privado	43.1
Empleados/funcionarios públicos	33.3
Medios de comunicación	16.2
Policía	13.9
Jueces	9.3
Otros	1.4
Todos	17.6
No sabe	4.8
No contesta	1.8

El 73 % de los entrevistados opina que **son los partidos políticos quienes están más afectados por la corrupción.**

También las empresas/sector privado (con el 43.1) y los empleados/funcionarios públicos (con el 33.3 %) obtienen un alto porcentaje de menciones.

¹³ Se trata de una pregunta con respuesta abierta y múltiple en la que el entrevistado enumera hasta tres acciones según su opinión. Los porcentajes se refieren a los casos (personas que emitieron esa respuesta), de ahí que la suma no sea 100.

9.- ACTUACIONES QUE HAN DE REALIZARSE EN LANZAROTE

Las políticas dirigidas a la reducción del **paro** constituyen la primera demanda realizada por los ciudadanos, seguida de las actuaciones en **materia turística**. También la **mejora y realización de infraestructuras (fundamentalmente carreteras y puerto de Arrecife)**, así como **la adecuación de la oferta sanitaria** ocupan un lugar destacado. Además se solicita la **reducción de precios y el aumento de la oferta comercial de alimentación** y las políticas encaminadas a la mejora de **la educación y de la cultura/ocio**. También se considera relevante potenciar las **mejoras urbanísticas (arreglo de calles, aceras, alumbrado, etc.)** en los núcleos de población, principalmente Arrecife.

Tabla 9.1.- *Actuaciones en Lanzarote (febrero 2010)*

Pregunta.- EN TÉRMINOS GENERALES, Y PENSANDO EN LANZAROTE EN SU CONJUNTO, SEGÚN UD. ¿CUÁLES DEBEN SER LAS TRES ACTUACIONES MÁS INMEDIATAS QUE SE HAN DE REALIZAR EN LA ISLA? (Respuesta espontánea)

ACTUACIONES QUE HAN DE REALIZARSE	%
Reducción del paro	36.5
Turismo	30.5
Infraestructuras (carreteras y puerto)	25.4
Sanidad	18.5
Precios/Cesta de la compra/Mejorar oferta	9.9
Educación	8.7
Cultura/ocio	8.3
Urbanismo (alumbrado, calles, aceras, saneamiento...)	8.2
Servicios sociales	7.2
Política	7.1
Economía	6.9
Limpieza/Residuos/ Vertedero	6.5
Transporte público	6.3
Inmigración	5.9
Seguridad Ciudadana	5.8
Barrios/recursos del entorno (parques, plazas...)	5.5
Sector primario	4.8
Medioambiente	4.7
Juventud	4.4
Contener el crecimiento turístico	4.2
Otros ¹⁴	14.9
No sabe	3.8

¹⁴ Otros: centros de deportes (3.4 %), transporte exterior (2.3 %), vivienda (1.8 %), luchar contra la corrupción (1.2 %), agua (1.1 %), tráfico/aparcamientos (0.8 %), drogadicción (0.5 %), telecomunicaciones (0.4 %), justicia (0.1 %) y sin especificar (2.7 %).

Cabildo de Lanzarote

10.- VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CABILDO EN EL ÚLTIMO AÑO

El 49.2 % de los entrevistados opina que la gestión del Cabildo de Lanzarote ha sido mala/muy mala en este último año, mientras que el 24.3 % señala que ha sido buena/muy buena y el 14.4 % cree que ha sido regular.

Tabla 10.1.- Valoración de la gestión del Cabildo en el último año (febrero 2010)

Pregunta.- EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO CALIFICARÍA UD. LA GESTIÓN QUE HA REALIZADO EL CABILDO DE LANZAROTE DURANTE EL ÚLTIMO AÑO...?

OPINIÓN	%
Muy Buena	0.5
Buena	23.8
Regular	14.4
Mala	34.0
Muy Mala	15.2
No sabe	11.6
No contesta	0.6
PUNTUACIÓN	3,9

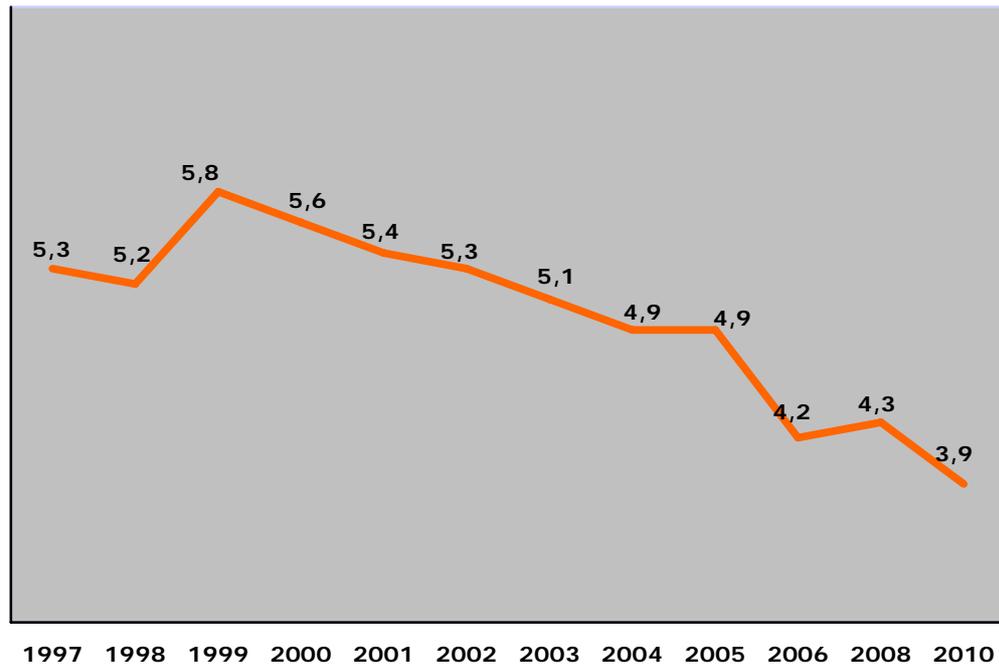
Características destacables:

- **Según municipios**, se tiene una percepción más positiva de la gestión del Cabildo en Arrecife y Yaiza, siendo peor la opinión en Tinajo.
- En cuanto a la **edad**, se observa una peor opinión a medida que aumenta la edad de los entrevistados.
- Igualmente la opinión empeora con el aumento del **tiempo de residencia en la isla**¹⁵. Así, los que mejor valoran la gestión del Cabildo son los que llevan menos de un año en la isla, en cambio la opinión es peor entre los naturales de Lanzarote y los que llevan más de diez años residiendo en ella.

¹⁵ En la variable "tiempo de residencia en Lanzarote" se han establecido cinco intervalos en la muestra: 1) Toda la vida; 2) Más de 10 años; 3) Entre 5 y 10 años; 4) Entre 1 y 5 años; y 5) Menos de un año.

- Si se tiene en cuenta la **ocupación**, los jubilados y las personas que trabajan tienen peor opinión sobre la gestión de la primera institución. En cambio los estudiantes otorgan una mejor valoración.

Gráfico 10.1.- Evolución de la valoración de la gestión del Cabildo de Lanzarote (1997-2010)



10.1.- Valoración según áreas de actuación del Cabildo de Lanzarote

Las acciones realizadas en **juventud y deportes** son las **que obtienen mejor valoración** (5,80 puntos), seguidas por las realizadas en **promoción turística** (5,74).

También aparecen por encima de los cinco puntos las actuaciones desarrolladas en servicios sociales (5,39), en transporte público (5,39) y las actividades culturales (5,17).

Por debajo de cinco puntos aparece lo realizado en medioambiente (4,93), residuos (4,86), contención del crecimiento turístico (4,73), inmigración (4,51), obras públicas (4,45) y las relacionadas con el sector primario (4 puntos).

Tabla 10.1.1.- Valoración de la gestión del Cabildo según áreas de actuación (febrero 2010)

Pregunta.- EN UNA ESCALA DE 0 A 10, DONDE 0 ES LO PEOR Y 10 LO MEJOR, COMO CALIFICARÍA LA GESTIÓN DEL CABILDO DE LANZAROTE EN EL ÚLTIMO AÑO EN LOS SIGUIENTES TEMAS.

TEMAS	Puntuación de 0 a 10	No sabe/No contesta
Juventud y Deportes	5,80	10.3
Promoción turística	5,74	7.8
Servicios Sociales	5,39	11.6
Transporte público	5,39	9.1
Actividades culturales	5,17	8.7
Medioambiente	4,93	8.9
Residuos	4,86	3.8
Contención del crecimiento turístico	4,73	6.1
Inmigración	4,51	10.5
Obras públicas	4,45	5.3
Agricultura, ganadería, caza y pesca	4,00	21.5

Tabla 10.1.2.- Evolución de la valoración de la gestión del Cabildo según áreas de actuación (1990-2010)

TEMA	1990	1991	1992	1993	1994	1996	1997	1998	2008	2010
Juventud y deportes	5,4	5,8	5,0	4,7	5,1	6,4	6,7	6,7	5,3	5,80
Promoción turística	4,6	3,8	5,2	6,0	6,6	6,7	7,0	7,3	5,2	5,74
Servicios sociales									4,8	5,39
Transporte público									4,6	5,39
Actividades culturales			5,0	4,7	4,9	5,6	6,0	5,9	5,0	5,17
Medioambiente	4,5	4,6	5,3		4,6	5,0	5,0	4,7	4,4	4,93
Residuos									5,1	4,86
Contención del crecimiento turístico									4,2	4,73
Inmigración									3,6	4,51
Obras públicas									3,9	4,45
Agricultura, ganadería y pesca	3,4	3,7	2,9	3,4	2,8	3,6	3,8	3,8	3,1	4,00

11.- GESTIONES Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

11.1.- Preferencias para contactar con el Cabildo para realizar gestiones

Siete de cada diez entrevistados prefiere contactar en persona si tuviese que hacer alguna gestión en el Cabildo de Lanzarote. Un 18.3 % señala Internet y un 10.1 % prefiere el teléfono.

Tabla 11.1.1. – *Preferencias para contactar con el Cabildo para realizar gestiones (febrero 2010)*

Pregunta.- SI UD. TUVIESE QUE HACER ALGUNA GESTIÓN EN LA CABILDO DE LANZAROTE Y PUDIESE ELEGIR, ¿CÓMO PREFERIRÍA CONTACTAR CON EL CABILDO DE LANZAROTE?

PREFERENCIA PARA CONTACTAR CON EL CABILDO	%
En persona	69.7
Por internet	18.3
Por teléfono	10.1
Por carta o fax	0.1
No sabe/No contesta	1.7

11.2.- Valoración de la atención prestada por los empleados de administraciones públicas

En general, la atención al público que realizan los empleados de las distintas administraciones públicas recibe **puntuaciones similares**.

En el Cabildo de Lanzarote la valoración es de seis puntos, frente a los 5,8 obtenidos en los ayuntamientos (en general) y los 5,5 de las administraciones autonómica/estatal.

Tabla 11.2.1. – Valoración de la atención prestada por los empleados de administraciones públicas (febrero 2010)

Pregunta.- Y POR SU EXPERIENCIA PERSONAL (O POR LO QUE USTED SABE) A LA HORA DE REALIZAR GESTIONES, CONSULTAS, ETC. ¿CÓMO VALORARÍA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO QUE PRESTAN LOS EMPLEADOS DEL CABILDO DE LANZAROTE? ¿Y CÓMO VALORARÍA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO QUE PRESTAN LOS EMPLEADOS DE SU AYUNTAMIENTO? ¿Y CÓMO VALORARÍA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA O ESTATAL?

ADMINISTRACIÓN	Puntuación de 0 a 10	No sabe %
Cabildo	6,0	17.5
Ayuntamiento	5,8	5.5
Autonómica/Estatal	5,5	28.1

Tabla 11.2.2. – Valoración de la atención prestada por los ayuntamientos según municipio (febrero 2010)

AYUNTAMIENTO	Puntuación de 0 a 10
Arrecife	5,43
Haría	5,93
San Bartolomé	6,35
Teguise	5,57
Tías	6,06
Tinajo	6,94
Yaiza	5,57
GENERAL	5,81

RESUMEN

Situación económica

- La percepción que tiene la población de la **situación económica de Lanzarote** obtiene la puntuación más baja desde que se inició la serie en 1990. La situación actual de la economía de Lanzarote es calificada como mala/muy mala por casi el 80 % de los entrevistados. Los resultados obtenidos en estudios similares para el conjunto de España¹⁶ y para Canarias¹⁷ arrojan resultados parecidos.
- En cuanto a la **situación económica del hogar**, es buena (o muy buena) para la mitad de los entrevistados, mientras que el 26.2 % opina lo contrario y un 22 % estima que es regular.
- **Si se compara la evolución sobre la situación económica de Lanzarote y la del hogar** en estos últimos cinco años, se observa que mientras la opinión sobre la situación económica de la isla empeora, la que se tiene sobre la situación del hogar se mantiene con respecto a 2008.

Calidad de vida

- Aunque la respuesta mayoritaria (63.3 %) es que en Lanzarote se vive peor que hace un año, se observa una ligera mejoría en la percepción de la calidad de vida en la isla con respecto a 2008, año en que alcanzó la peor puntuación de la serie iniciada en 1997.

¹⁶ Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), *Barómetro de enero 2010*.

¹⁷ Consejo Económico y Social de Canarias (CES), *Barómetro de Opinión Pública en Canarias (diciembre 2009)*.

Problemática social

- El paro¹⁸, la política y el turismo son los tres principales **problemas que tiene la isla**. La falta (o mal estado) de las infraestructuras, la economía y la sanidad ocupan también puestos destacados. Igualmente es significativo el alto porcentaje de menciones que alcanzan los precios, la seguridad ciudadana y la inmigración (cuyo porcentaje continúa en descenso). Por último, los problemas relativos a la educación, el transporte público y el urbanismo alcanzan cifras por encima del tres por ciento.
- En cuanto a los **problemas que afectan más al entrevistado (o a su familia)** aparecen el paro y la situación económica. También la sanidad y los precios (cesta de la compra) obtienen un alto porcentaje de menciones.

Transporte público

Servicio de taxis

- El 28.6 % de la población es usuaria del servicio del taxi: un 2.5 % lo utiliza varias veces a la semana, un 6.9 % varias veces al mes y un 19.2 % con menos frecuencia.
- La valoración que hacen los usuarios del servicio de taxi es buena (7,3 puntos)¹⁹. Entre aquellos usuarios que no se muestran conformes con el servicio (que son el 11.1 %), las principales críticas se centran en el precio, la escasez de taxis (tanto en paradas como circulando) y los retrasos cuando son llamados.

Servicio de guaguas

- El 28.4 % de la población es usuaria del servicio de guaguas: un 9.9 % lo utiliza varias veces a la semana, un 4.3 % varias veces al mes y un 14.2 % con menos frecuencia.

¹⁸ El paro también ocupa el primer lugar en las encuestas realizadas en Canarias y España.

¹⁹ La puntuación que otorgan los no usuarios del servicio de taxis es de 6,7.

- La valoración que hacen los usuarios del servicio de guaguas es regular (5,9 puntos)²⁰. Entre aquellos usuarios que no se muestran conformes con el servicio (que son el 40 %), las principales críticas se centran en la falta de frecuencia, las malas conexiones/recorrido, la falta de puntualidad y la falta de información.

Actuaciones en Lanzarote

Lo mejor que se ha hecho en Lanzarote en el último año

- Las obras de saneamiento y el arreglo de calles y aceras son las actuaciones que más sobresalen: más de un 14 % se manifiesta en este sentido. También alcanzan porcentajes destacables las acciones de lucha contra la corrupción que se han desarrollado en la isla, así como el arreglo de carreteras (fundamentalmente la vía Arrecife-Tahíche).

Lo peor que se ha hecho en Lanzarote en el último año

- Las molestias, los retrasos y el estado de las obras de infraestructuras, de calles y de carreteras ocupan el primer lugar con un 22.3 % de menciones. Las críticas se centran fundamentalmente en las obras de canalización y saneamiento que se están ejecutando en Arrecife, en la ampliación de la carretera Arrecife-Tahíche y en el acondicionamiento de la avenida marítima de Puerto del Carmen.
- La política (conflictos, inacción, inestabilidad...) y la corrupción se menciona en segundo y tercer lugar con el 19.2 % y 18.7 % respectivamente.
- En cuanto a los **sectores más afectados por la corrupción**, el 73 % de los entrevistados opina que son los partidos políticos quienes están más afectados por la corrupción. También las empresas/sector privado (con el 43.1) y los empleados/funcionarios públicos (con el 33.3 %) obtienen un alto porcentaje de menciones.

²⁰ La puntuación que otorgan los no usuarios del servicio de guaguas es de 4,7.

Actuaciones que han de realizarse en Lanzarote

- Las políticas dirigidas a la reducción del paro constituyen la primera demanda realizada por los ciudadanos, seguida de las actuaciones en materia turística. También la mejora y realización de infraestructuras (fundamentalmente carreteras y puerto de Arrecife), así como la adecuación de la oferta sanitaria ocupan un lugar destacado. Además se solicita la reducción de precios y el aumento de oferta comercial de alimentación y las políticas encaminadas a la mejora de la educación y de la cultura/ocio. También se considera relevante potenciar las mejoras urbanísticas (arreglo de calles, aceras, alumbrado, etc.) en los núcleos de población, principalmente Arrecife.

Cabildo de Lanzarote

Valoración de la gestión del Cabildo

- El 49.2 % de los entrevistados opina que la **gestión del Cabildo de Lanzarote** ha sido mala/muy mala en este último año, mientras que el 24.3 % señala que ha sido buena/muy buena y el 14.4 % cree que ha sido regular.
- **Según áreas**, las acciones realizadas en juventud y deportes son las que obtienen mejor valoración (5,80 puntos), seguidas por las realizadas en promoción turística (5,74). También aparecen por encima de los cinco puntos las actuaciones desarrolladas en servicios sociales (5,39), en transporte público (5,39) y las actividades culturales (5,17). Por debajo de cinco puntos aparece lo realizado en medioambiente (4,93), residuos (4,86), contención del crecimiento turístico (4,73), inmigración (4,51), obras públicas (4,45) y las relacionadas con el sector primario (4 puntos).

Gestiones y atención al público

- Siete de cada diez entrevistados prefiere **contactar** en persona si tuviese que hacer alguna gestión en el Cabildo de Lanzarote. Un 18.3 % señala Internet y un 10.1 % prefiere el teléfono.
- La **atención al público** que realizan los empleados de las distintas administraciones recibe puntuaciones similares. En el Cabildo de Lanzarote la valoración es de seis puntos, frente a los 5,8 obtenidos en los ayuntamientos (en general) y los 5,5 de las administraciones autonómica/estatal.