



**ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CALIDAD EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL
DISTRITO DE CARABANCHEL, MADRID**

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS

1. Lugar de residencia y de trabajo de los encuestados

1.- El 82% de los ciudadanos que participaron en la consulta tienen su residencia en el distrito y el 10,4% además de residir trabaja en él. Un 6,3% de los ciudadanos trabajan en el distrito aunque su domicilio lo tienen en otro lugar.

2.- El porcentaje de ciudadanos españoles que dicen residir en el distrito es superior (83,7%) al de ciudadanos extranjeros (61,2%). Por el contrario, los ciudadanos de nacionalidad extranjera desarrollan su vida laboral en el distrito (22%) en mayor medida que los ciudadanos españoles (5%).

3.- Los porcentajes más elevados de ciudadanos residentes se hallan integrados en los intervalos de mayor y menor edad. Los ciudadanos de 16 y 18 años y las personas de 60 años en adelante afirman tener su residencia en el distrito en un porcentaje superior al 94% de los casos.

4.- La población consultada que reside y trabaja en el distrito, se concentra en los tramos de edad de 40-49 años (17,9%) y 19-29 años (15%).

2. Barrio de residencia de los encuestados

5.- De los residentes encuestados, por barrios, el 18,2% es residente en el barrio de Comillas, el 16,4% es residente en el barrio de Buenavista, el 16,1% es residente en el barrio de Vista Alegre, el 13,6% en el barrio de San Isidro, el 12,7% en el barrio de Opañel, el 12% en Abrantes y el 11% en el barrio de Puerta Bonita.

6.- La población de otras nacionalidades está muy presente en todos los barrios (15,1% de media), excepto en Puerta Bonita que es del 9,6%.

7.- El colectivo de ocupados se concentra en los barrios de Buenavista (22,5%) y Comillas (16,7%). San Isidro y Comillas, los barrios donde más presencia hay de personas en situación de desempleo (18,7% y 18,3% respectivamente).

3. Percepción de la calidad de vida en el Distrito

3.1. Es fácil encontrar una buena vivienda a precio razonable.

8.- El 85,6% de los ciudadanos consideran difícil o muy difícil encontrar una vivienda sin pagar un coste excesivo. Un 14,4% de la población atribuye un precio razonable a la vivienda que se obtiene en propiedad.

9.- El grado de disconformidad de los ciudadanos del distrito de Carabanchel (85,6%) es superior a la media europea (72,6%) y a la media de las ciudades españolas (69,9%).

3.2. Hay mayor oferta y acceso a la vivienda en los últimos años

10.- El 66,3% de la población consultada en el distrito de Carabanchel estima que el acceso a la vivienda sigue siendo complicado y limitado.

11.- Más del 61% de los ciudadanos, en todos los intervalos de edad, consideran en mayor o menor medida que el acceso a la vivienda sigue siendo complicado y que no hay tanta oferta, especialmente los tramos de 19-29 años (71,4%) y 30-39 años (68,7%), agregando los valores de las dos categorías de disconformidad.

12.- Comparando los valores de las preguntas sobre el precio de la vivienda y sobre la mejora de la oferta y acceso a la misma, vemos que los ciudadanos perciben una ligera mejoría en el proceso de adquisición de una vivienda.

3.3. El ruido es un problema importante

13.- El 76,5% de la población de Carabanchel que participó en la consulta considera que el ruido es un importante problema en los entornos urbanos, especialmente la población de los tramos centrales de edad que van de 30 a 59 años (porcentaje medio del 79,6%).

14.- La preocupación por el ruido en el entorno urbano en el distrito de Carabanchel (76,5%) es superior a la media europea (65%) e inferior a la media de las ciudades españolas (86,3%), superando los registros de ciudades como Marsella (73%), Londres (71%) o Turín (70%), y por debajo de las ciudades españolas incluidas en el estudio europeo Urban Audit (que están por encima del 80%) aunque más de 1/3 de las ciudades europeas consultadas opina que el ruido es un problema principal para sus entornos urbanos.

3.4. Se han mejorado los niveles de limpieza en el distrito

15.- Para el 49,5% de los ciudadanos encuestados el distrito presenta mejoras en lo que concierne al incremento de los niveles de limpieza. En sentido contrario se expresaron el 45,5% de los ciudadanos. La opinión, por tanto, está polarizada, constatándose que los niveles de limpieza en Carabanchel son mejorables.

16.- La población de otras nacionalidades (77,3%) manifiesta en mayor proporción que la población española (47,3%) que ha habido un

incremento de la calidad en lo referente a los niveles de limpieza en el distrito.

3.5. El Ayuntamiento ha realizado inversiones en el distrito durante los últimos años

17.- El 49,6% de los ciudadanos consultados en este proceso señala que el Ayuntamiento no ha realizado suficientes inversiones en el distrito durante los últimos años. Por otro lado, un 35,5% de la ciudadanía consultada estima que se han realizado suficientes inversiones en estos años en el distrito.

18.- En términos absolutos, sumando los porcentajes de las valoraciones positivas, vemos que son los parados (38,3%) y los pensionistas (37,8%) los colectivos que opinan, en mayor medida, que se han efectuado inversiones municipales en el distrito estos años, aunque todos los grupos están en porcentajes mayores del 30% en cuanto a conformidad con las inversiones realizadas estos años.

3.6. Existe solidaridad y buena relación vecinal entre los ciudadanos del distrito

19.- Los ciudadanos consideran que existe solidaridad y buena relación vecinal en un 49,6% de los casos (predominando el valor moderado algo de acuerdo, que es de un 40,9%). La población de nacionalidad española suscribe esta opinión en un 51,4% de los casos, y en un 31,2% los ciudadanos de otros países. Atendiendo a la variable edad, los tres tramos de mayor edad y los jóvenes de 16-18 años consideran esta apreciación en valores superiores al 53%.

3.7. Tiene cerca de su domicilio algún equipamiento municipal,

20.- El 70,4% de los ciudadanos consultados en Carabanchel afirma que, por lo general, los equipamientos y centros municipales se encuentran cercanos a su lugar de residencia en el distrito. De lo cual se deduce que los ciudadanos del distrito están satisfechos con la distribución territorial de los equipamientos municipales.

21.- La población consultada en todos los tramos de edad, muestran su satisfacción con la ubicación de los diversos equipamientos municipales en valores superiores al 67%, especialmente los mayores de 69 años (74,1%), la población de 60-69 años (75%) y los jóvenes de 19-29 años (71,1%).

3.8. Ud. se siente satisfecho de vivir aquí

22.- El 71,4% de los ciudadanos muestran un alto grado de satisfacción de residir en el Distrito de Carabanchel. Aún así, el porcentaje es inferior a la media de las ciudades europeas (88,3%) e inferior también al de la ciudad de Madrid (84%), según el Urban Audit.

23.- La población de 60 años en adelante y la más joven es la que mayor satisfacción muestra de residir en el distrito, con valores superiores al 80%, valores más cercanos a la media europea.

3.9. En los próximos años, vivir aquí será más agradable

24.- El 67,3% de los ciudadanos consultados en Carabanchel manifiestan que en los próximos años vivir en el distrito será más agradable. Esta percepción es superior a la expresada por los ciudadanos europeos,

que así se pronunciaban en el 53,8% de los casos, y superior a la opinión manifestada por el conjunto de los ciudadanos de Madrid (41%).

25.- La población más joven (92,1%) y la población de 60 años en adelante (con un porcentaje medio del 76,5%) son las franjas de edad que más expectativas tienen de cara a la mejora de la calidad de vida del distrito.

4. Ejes vertebradores para mejora de la comunicación en el distrito.

26.- El eje vertebrador Este-Oeste es el más considerado por la población del distrito que participó en el estudio (45,1%), especialmente por los ciudadanos de otras nacionalidades (70,1%) y también, por los dos tramos de edad más joven.

27.- El eje vertebrador Norte-Sur es señalado por el 32,7% de los ciudadanos, es el más valorado en las contestaciones de los ocupados (40,4%, casi similar a su valoración del Eje Este-Oeste, que es del 40,7%) y el colectivo de personas en desempleo (39%, por encima de su valoración del Eje Este-Oeste que alcanza el 34,9%). El resto de colectivos registra una media del 27,1% en sus contestaciones a esta pregunta.

5. Equipamientos municipales prioritarios

28.- Los resultados obtenidos de las encuestas NO manifiestan una excesiva preferencia de un equipamiento sobre los demás. Seis de los nueve equipamientos municipales que aparecían recogidos en la encuesta son requeridos por los ciudadanos del distrito en más de un 10% de los casos, siendo la instalación municipal más demandada

aquella que supone dotar al distrito de un mayor número de centros deportivos. El 15,2% de los ciudadanos encuestados se manifestaron por esta opción. En semejantes proporciones se pronunciaron el 14,1% de los ciudadanos que estimaban la necesidad de dotar al distrito de más centros de mayores y, aquellos otros que consideraban prioritario disponer de más bibliotecas (14,1% de los casos).

29.- Los equipamientos vinculados a la realización de actividades escolares o académicas fueron elegidos por los ciudadanos en menos de un 10% de los casos.

30.- Los resultados obtenidos de uno y otro sexo no arrojan diferencias significativas. La opción por la que prioritariamente se pronunciaron mujeres y hombres fue por dotar al distrito de un mayor número de instalaciones deportivas. En términos relativos, la escuela infantil representa el tipo de equipamiento que más diferencias de apreciación alcanza entre los hombres y las mujeres. Mientras que el primer colectivo se pronuncia por él en el 7,2% de los casos, el segundo colectivo lo hace en el 12% de las ocasiones.

31.- La primera prioridad por la que se pronunciaron los ciudadanos de nacionalidad española fue por dotar al distrito de más centros deportivos (15,1% de los casos) mientras que la primera opción señalada por los ciudadanos extranjeros era aquella que suponía dotar al distrito de más bibliotecas (18,7% de los casos).

32.- Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas muestran una indudable correlación entre la edad del ciudadano y la naturaleza de los equipamientos municipales que demanda. Los espacios juveniles, las instalaciones deportivas y las bibliotecas son los equipamientos más demandados entre los ciudadanos que integran las franjas de edad

inferiores mientras que los centros de mayores, centros de DIA y centros de alzhéimer son mayormente solicitados por los ciudadanos de edades más avanzadas.

6. Utilización y valoración de los Servicios Públicos municipales del distrito.

6.1. Servicios Sociales

33.- La demanda de los servicios sociales se encuentra condicionada por los estados de necesidad y de carencia que a los ciudadanos les afectan. Un 24,2% de los ciudadanos encuestados admiten requerir los servicios sociales que se prestan por parte de la administración municipal.

34.- Un 69,9% de los ciudadanos encuestados se abstuvieron de efectuar valoración alguna acerca de los servicios sociales. Para el 68,3% de los ciudadanos que emplearon algún calificativo los servicios sociales se prestan de una manera adecuada y satisfactoria para atender las necesidades que son presentadas por los ciudadanos. Un 11,4% consideraba esos mismos servicios como insatisfactorios y un 20,3% los creía simplemente regulares.

35.- En términos relativos las mujeres presentan una opinión más favorable a los servicios sociales que reciben que los hombres. Mientras un 72,2% de las mujeres encontraban los servicios sociales prestados adecuados, esta misma apreciación era compartida por los hombres en el 64,3% de los casos.

36.- Los ciudadanos extranjeros aprecian en mayor medida que los ciudadanos españoles la adecuación de los servicios sociales prestados por la administración municipal. El 88,7% de los ciudadanos extranjeros

valoraban como “buenos” o “muy buenos” estos servicios, opinión que era suscrita por los ciudadanos de nacionalidad española en el 66,3% de los casos.

37.- La utilización y demanda de los servicios sociales presenta un progresivo aumento a medida que los ciudadanos tienen mayor edad. Más de un 35% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años (35,9%) y aquellos otros que superan esta edad (47%) son usuarios de estos servicios. Para el 78,3% de los primeros y para el 81,3% de los segundos estos servicios responden a sus expectativas.

38.- En términos relativos los ciudadanos integrados en el colectivo de pensionistas son los que realizan la mayor demanda de este tipo de servicios. En este sentido se expresaron el 43,7% de los ciudadanos que pertenecen a este grupo. El 80,5% de ellos entienden satisfactorios y adecuados los programas de acción social.

6.2. Servicios Culturales

39.- Al menos uno de cada dos ciudadanos encuestados en el distrito utiliza los servicios culturales de la administración municipal. Para el 69,4% de los ciudadanos que ofrecieron algún tipo de valoración sobre estos servicios su programación, actividades y atención recibida responden adecuadamente a las necesidades que presentan.

40.- En términos relativos las mujeres realizan un mayor uso de los servicios culturales que los hombres. En este sentido se expresan el 55% de las mujeres por el 44,7% de los hombres.

41.- Considerando la variable nacionalidad los ciudadanos españoles realizan un mayor uso de los servicios culturales del distrito que los ciudadanos de nacionalidad extranjera. Mientras los ciudadanos

españoles demandan estos servicios en el 51,4% de los casos, los ciudadanos extranjeros lo hacen en el 38,9% de los casos. Sin embargo son los ciudadanos extranjeros los que en mayor medida evalúan como adecuados y satisfactorios estos servicios. El 95,8% de los ciudadanos extranjeros que evaluaron los servicios culturales compartieron esta apreciación por el 68% de los ciudadanos españoles.

42.- Los ciudadanos incluidos en los intervalos de edad más jóvenes son los que menor uso hacen de los servicios culturales. El 61,9% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y el 61,5% de los ciudadanos integrados en el intervalo de edad de entre 19 y 29 años afirman NO solicitar los servicios de los centros culturales o NO participar en sus programas y actuaciones.

6.3. Servicios para la juventud

43.- El porcentaje de ciudadanos que demanda estos servicios o que participa de programas y actividades juveniles es menor que en otros servicios municipales lógica consecuencia de la finalidad de esta área funcional y el carácter específico del perfil del ciudadano al que se dirige. Únicamente un 9% de los ciudadanos utilizan los servicios del área de juventud.

44.- Para un 53% de los ciudadanos que opinaron sobre el servicio, los programas y actividades juveniles logran satisfacer sus necesidades y expectativas. En sentido contrario se manifestaron un 23,8% de los ciudadanos encuestados, un 23,2% los consideraba "regular".

45.- Los resultados de la encuesta arrojan diferencias significativas entre los ciudadanos españoles y extranjeros al calificar el servicio. Mientras que el 93,7% de los ciudadanos extranjeros consideraban "bueno" o

“muy bueno” el servicio prestado, esta misma apreciación era compartida por los ciudadanos de nacionalidad española en el 48,2% de los casos.

46.- El porcentaje de ciudadanos incluidos en las franjas de edad más jóvenes que hacen uso de los servicios juveniles es inferior al de aquellos otros que NO demandan este tipo de servicios.

47.-Mientras un 39,7% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años requiere estos servicios, el 57,1% dice NO participar en actividades vinculados a esta área funcional. El porcentaje de ciudadanos que igualmente NO utiliza estos servicios aumenta en la siguiente franja de edad hasta un 74,2% siendo un 24,5% el que afirma requerir de los servicios juveniles del distrito y participar en sus programas y actividades.

48.- Para el 87,9% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y para 72,7% de los jóvenes de entre 19 y 29 años que evaluaron los servicios de juventud, éstos satisfacen de forma adecuada sus demandas e intereses.

49.- Los estudiantes son el colectivo que mayor uso o demanda realizan de los servicios juveniles aunque es mayor el porcentaje de ciudadanos que pertenecientes a este colectivo NO participan en sus programas o actividades (60,1%) que aquellos que dicen implicarse en los mismos (37,6%).

50.- El 83,5% de los estudiantes que calificaron el servicio consideraban satisfactorios y adecuados los programas juveniles que se establecían mientras que tan solo un 5,8% se manifestó en sentido contrario.

6.4. Servicios Deportivos

51.- Al menos una tercera parte de los ciudadanos del distrito (35,7%) demandan servicios deportivos o se implican en la realización de programas vinculados a actividades deportivas.

52.- El 57,7% de los ciudadanos que aportaron alguna calificación se sentían satisfechos con el servicio recibido y entendían que los programas y actividades deportivas que se desarrollan se adecuan a sus necesidades y expectativas.

53.- En términos relativos los ciudadanos españoles se muestran más críticos con los servicios deportivos prestados en el distrito que los ciudadanos de nacionalidad extranjera. Un 18,9% de los ciudadanos españoles calificaban de forma negativa el nivel de calidad de estos servicios, porcentaje que en el caso de los ciudadanos extranjeros se reducía al 3,6%.

54.- La utilización de los servicios deportivos sufre una menor demanda a medida que aumenta la edad del ciudadano. En los tres primeros intervalos de edad contemplados en el presente estudio es superior el porcentaje de ciudadanos que dice hacer uso de estos servicios con respecto a aquellos otros que se pronuncian en sentido contrario.

55.- Los ciudadanos que en mayor medida utilizan los servicios deportivos presentan diferentes percepciones al evaluarlos de forma positiva. Mientras el 72,7% de los estudiantes consideran satisfactorios y adecuados los niveles de calidad con los que estos servicios son prestados, esta misma apreciación es apuntada por el 51,5% de los ciudadanos ocupados y el 57,4% de los ciudadanos en situación de desempleo.

6.5. Servicios Administrativos

56.- Un 28,9% de los ciudadanos recurre a los diferentes servicios administrativos de la Junta Municipal para dar inicio o cursar expedientes administrativos de diversa índole.

57.- Para el 42,9% de los ciudadanos que evaluaron los servicios administrativos, éstos reúnen los requerimientos precisos para atender satisfactoriamente sus demandas, sin embargo prácticamente una cuarta parte de los ciudadanos (24,8%) encontraba deficiencias en la prestación de estos mismos servicios. Un porcentaje relevante los calificaba de regulares (32,2%).

58.- En términos relativos los ciudadanos españoles se muestran más críticos con los servicios administrativos recibidos que los extranjeros. Para un 25,5% de los ciudadanos de nacionalidad española estos servicios adolecen de las características necesarias para poder prestar una atención eficaz a los ciudadanos, opinión que era compartida por los ciudadanos extranjeros en el 14,6% de los casos.

59.- Son los ciudadanos comprendidos en el grupo de los ocupados y los que componen el colectivo de desempleados los que en mayor medida demandan servicios administrativos. En este sentido se expresan el 41,8% de los primeros por el 40,1% de los segundos.

Los ciudadanos que integran el colectivo de pensionistas son los que se sienten más satisfechos con los servicios administrativos prestados, concretamente el 60,4% de los mismos.

6.6. Servicios de Salud Municipal.

60.- Prácticamente una tercera parte de los ciudadanos del distrito (32,3%) solicitan información o asesoramiento de los servicios de salud municipales.

61.- Para el 44,8% de los ciudadanos que realizaron algún tipo de valoración, los servicios de salud municipales logran satisfacer sus expectativas y atender de manera adecuada y acertada sus demandas. En cambio, un 28,5% opinaba que el servicio debía de introducir importantes modificaciones en su prestación para garantizar los resultados esperados por los ciudadanos. Un porcentaje también significativo de la población encuestada calificaba de regular el nivel de calidad alcanzado por esta área funcional (26,6% de los casos).

62.- En términos relativos los ciudadanos de nacionalidad extranjera recurren a los servicios de salud en menor medida que los ciudadanos españoles. Mientras que prácticamente una tercera parte de los españoles requieren la atención de este servicio (34% de los casos), los ciudadanos de nacionalidad extranjera se dirigen a él en el 12,8% de las ocasiones.

63.- Los ciudadanos españoles perciben de manera negativa los servicios prestados por el área de salud municipal en mayor medida que los ciudadanos extranjeros. Mientras que los primeros se muestran insatisfechos con el servicio recibido en el 29% de los casos, los ciudadanos extranjeros se manifiestan en este mismo sentido en el 14% de las ocasiones.

64.- Los ciudadanos de entre 30 y 39 años son los que mayor demanda hacen del servicio (45,8% de los casos) y, a su vez, los que adoptan los

posicionamientos y valoraciones más críticos con respecto a este servicio (41,3% de los casos).

7. Recepción de la información sobre los servicios públicos.

65.- La información que se transmite de forma personal es el medio más utilizado por los ciudadanos para conocer los servicios públicos del distrito. El 38,8% de los ciudadanos encuestados se refieren a este canal de información cuando son preguntados por ellos.

66.- La transmisión de información por medio de folletos o de carteles constituye el segundo de los medios empleados (14% de los casos) seguido del correo tradicional (11,6%).

67.- Únicamente un 3,2% de los ciudadanos encuestados utilizan Internet para obtener información sobre los servicios públicos.

68.- La información obtenida de forma personal es el medio más empleado por los ciudadanos de una y de otra nacionalidad. Los ciudadanos españoles se refieren a este medio en el 39,1% de los casos mientras que los ciudadanos extranjeros lo hacen en el 38,5% de las ocasiones. Con respecto a otros medios, la publicidad exterior constituye el segundo de los canales al que más recurren los ciudadanos extranjeros (16,7% de las ocasiones) mientras que los ciudadanos españoles se decantan en este segundo lugar por la información municipal reflejada en folletos y carteles (14,6% de los casos).

69.- La información obtenida de forma personal constituye el medio al que más recurren todos los ciudadanos de las diferentes franjas de edad para conocer los servicios municipales. El uso de los periódicos de barrios presenta una tendencia a su mayor utilización a medida que el

ciudadano tiene mayor edad mientras que el recurso a la publicidad exterior muestra, en términos generales, el comportamiento contrario.

70.- La información obtenida de manera personal es el canal más empleado por los colectivos que integran la variable ocupación en un porcentaje de casos que oscila entre el 31,8% de los ciudadanos adscritos a la categoría de pensionistas y el 45,9% de los ciudadanos que forman parte del grupo de otras ocupaciones.

8. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana

71.- Existe un alto grado de desconocimiento de la existencia de los canales de participación ciudadana del Ayuntamiento por parte de los ciudadanos del distrito. La media de desconocimiento de estos órganos de participación es del 85,9%.

72.- Los canales de participación ciudadana más conocidos por la población del distrito son las consultas ciudadanas (18%) y los Plenos del Ayuntamiento (6%).

73.- Una abstención tan elevada refleja que muchos ciudadanos saben de su existencia en términos muy genéricos pero no conocen, sin embargo, su funcionamiento y actividades con cierto detalle.

9. Valoración de las instalaciones deportivas del distrito

9.1. Instalación Deportiva Municipal La Mina

74.- El 22,4% de los ciudadanos encuestados hace uso de las instalaciones y practica actividades deportivas en este centro municipal.

75.- Para un 51,2% de los ciudadanos que valoraron el centro, sus programas, servicios y actividades deportivas responden a sus necesidades y expectativas. Sin embargo, un 19,2% adopta una posición crítica con respecto al funcionamiento de esta instalación.

76.- Para el 85% de los ciudadanos extranjeros los programas, actividades deportivas y servicios prestados por esta instalación permiten satisfacer adecuadamente las necesidades de los ciudadanos que a ella acuden, apreciación que es mantenida por los ciudadanos españoles en menor medida (48,8% de los casos).

77.- El uso que los ciudadanos efectúan de esta instalación deportiva disminuye conforme aumenta la edad. Un 40,5% de ciudadanos de entre 16 y 18 años recurren a ese equipamiento para practicar deporte mientras que los ciudadanos integrados en el intervalo de edad siguiente lo hacen en el 37,3% de las ocasiones en las que fueron encuestados. Por su parte, son los ciudadanos incluidos en las dos franjas de mayor edad los que en menor medida requieren los servicios de este equipamiento. En ambos casos estos ciudadanos acuden a este centro deportivo en menos de un 15% de los casos.

78.- En términos relativos los ciudadanos que mayor uso hacen de estas instalaciones son los que aportan las mayores valoraciones positivas

sobre el funcionamiento del centro. Para el 72,3% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y para el 67,6% de los ciudadanos integrados en el siguiente intervalo de edad las instalaciones deportivas cubren de forma satisfactoria sus expectativas.

79.- El colectivo de estudiantes es el que mayor uso realiza de la instalación. En este sentido se expresaron el 43% de los ciudadanos que integran este grupo. Estos ciudadanos son, a su vez, los que en términos relativos aportan el mayor porcentaje de valoraciones positivas a su funcionamiento (71,3% de los casos).

9.2. Instalación Deportiva Municipal Francisco Fernández Ochoa.

80.- En términos porcentuales esta instalación deportiva presenta una menor demanda por parte de los ciudadanos que la Instalación Deportiva Municipal "La Mina". El 16,6% de los ciudadanos encuestados admitieron hacer uso de los equipamientos deportivos de este centro.

81.- De los ciudadanos que valoraron este centro deportivo, el 70,2% mostraba su satisfacción con los servicios y programas que desde esta instalación se les ofrecían. Un 12,4% los consideraba inadecuados a sus necesidades y expectativas y un 17,5% los calificaba de regulares.

82.- Los ciudadanos extranjeros consideran en mayor medida que los ciudadanos españoles la adecuación de los servicios y dotaciones de este centro deportivo. Mientras los ciudadanos extranjeros apuntan a esta opinión en el 85,1% de los casos, los ciudadanos españoles comparten esta misma apreciación en el 69% de las ocasiones.

83.- La mayor utilización de la instalación deportiva es realizada por las franjas de edad más jóvenes. Hasta los 39 años más de una cuarta parte de los ciudadanos que componen los diferentes segmentos de

edad recurren a este centro deportivo para practicar deporte. Los ciudadanos integrados en las primeras franjas de edad conforman los colectivos que, en términos relativos, mayor satisfacción encuentran en los servicios que reciben de este centro deportivo. El 88,1% de los ciudadanos más jóvenes y el 83,4% de los incluidos entre los 19 y 29 años consideran que el equipamiento reúne los estándares de calidad adecuados para desarrollar actividades deportivas.

10. Valoración de Centros Culturales y Socioculturales

10.1. Centro Cultural Fernando Lázaro Carreter.

84.- Los programas y actividades culturales del centro son requeridos por el 19,9% de los ciudadanos encuestados en el distrito.

85.- De los ciudadanos que se pronunciaron por el funcionamiento del centro, el 81,6% consideraba que reunía los condicionantes y características precisos y adecuados para satisfacer las demandas ciudadanas. Únicamente un 6,1% de los ciudadanos opinaba en sentido contrario.

86.- En términos relativos los ciudadanos que integran las franjas de edad más jóvenes realizan una menor utilización de este equipamiento.

87.- Con respecto a otros colectivos los estudiantes y los ciudadanos que forman parte del grupo de ocupados son los que en menor medida demandan los servicios de este centro y participan de sus programas y actividades. En este sentido se expresaron el 16% de los estudiantes y el 14,8% de los ocupados.

10.2. Centro Cultural San Francisco – La Prensa

88.- Los ciudadanos utilizan este centro cultural en menor medida que el analizado anteriormente. Únicamente el 9,2% de los ciudadanos encuestados manifestaron participar en los programas de este centro o requerir sus servicios.

89.- Para el 76,6% de los ciudadanos que valoraron el centro, su funcionamiento y nivel de calidad de los servicios prestados eran adecuados y satisfactorios. Únicamente un 7% expresó su disconformidad acerca de esta misma cuestión mientras que un 16,4% lo calificaba de "regular".

90.- Las calificaciones positivas en la valoración del centro fueron elegidas en mayor medida por los ciudadanos de nacionalidad extranjera (91,6% de los casos) que por los ciudadanos de nacionalidad española (74,6% de los casos).

91.- Con respecto al centro anterior, los ciudadanos realizan una menor demanda de sus programas y servicios en todas y cada una de las franjas de edad.

92.- Únicamente el colectivo de ciudadanos en situación de desempleo y el integrado en el grupo de otras ocupaciones realiza una utilización del centro en porcentajes superiores al 10% de los casos.

10.3. Centro Sociocultural Oporto

93.- Un 21% de los ciudadanos encuestados demandan los servicios de este centro o participan de su programación sociocultural.

94.- El 65,2% de los ciudadanos consideraba satisfactorias las acciones culturales emprendidas y los servicios prestados por el centro mientras que el 10% entendía que estas mismas acciones y servicios no lograban alcanzar los objetivos o resultados que los ciudadanos esperan.

95.- Fueron los ciudadanos extranjeros los que en términos relativos expresaron mayor satisfacción con el centro, sus programas y actividades. El 87% de éstos los consideraban "buenos" o "muy buenos" mientras que los ciudadanos españoles compartían estas mismas apreciaciones en el 63,7% de los casos.

96.- Al menos una quinta parte de los ciudadanos comprendidos en todas las franjas de edad requieren de los servicios de este centro municipal. La utilización del centro se realiza prácticamente en la misma proporción entre los ciudadanos que componen los diferentes intervalos de edad.

97.- Los estudiantes en el 23,2% de los casos y los ciudadanos en situación de desempleo en el 27,1% integran los colectivos de ciudadanos que, en términos relativos, más utilizan los servicios de este centro municipal

10.4. Centro Sociocultural García Lorca.

98.- Los servicios y las solicitudes de participación en los programas de este centro son requeridos por el 12,5% de los ciudadanos.

99.- Para el 59,3% de los ciudadanos el equipamiento municipal y sus actividades permiten satisfacer adecuadamente sus necesidades y expectativas. En sentido contrario se manifestaron el 13,6% de los

ciudadanos encuestados mientras que un 27,2% atribuía el calificativo de "regular".

100.- En términos relativos las mujeres aportan un mayor porcentaje de respuestas positivas sobre el funcionamiento del centro que los hombres. Para el 63,6% de ellas el equipamiento reúne los criterios de calidad suficientes para atender adecuadamente sus demandas, percepción que en el caso de los hombres es obtenida en el 54,1% de las ocasiones.

101.- Las apreciaciones de los ciudadanos extranjeros y españoles acerca de este centro muestran algunas diferencias. Mientras el 84,7% de los ciudadanos extranjeros consideran aceptables y adecuados los niveles de calidad alcanzados por el centro en sus programas, actividades y servicios, esta misma valoración es compartida por los ciudadanos españoles en el 57,8% de los casos.

102.- Ninguno de los colectivos encuestados atendiendo a la variable edad efectúa una demanda de los servicios de este centro superior al 15% de los casos siendo los ciudadanos de entre 16 y 18 años los que menos se pronuncian por esta utilización (6,3% de los casos).

103.- Menos del 15% de los ciudadanos integrados en cada uno de los grupos que conforman la variable ocupación manifestaron acudir a este centro y demandar sus servicios siendo el colectivo de estudiantes el que, con respecto a otros colectivos, menos se pronuncia por su utilización (9,1% de los casos).

10.5. Centro Sociocultural Carabanchel Alto.

104.- Únicamente el 8,8% de los ciudadanos encuestados demanda los servicios de este centro.

105.- Para el 69,7% de los ciudadanos que valoraron el centro, este equipamiento municipal satisface las necesidades y demandas que le son cursadas. En sentido contrario se pronunció el 10,9% de los ciudadanos mientras que para un 19,3% los servicios del centro y la atención prestada son percibidos como "regulares".

106.- En términos relativos los ciudadanos extranjeros muestran un mayor convencimiento de la calidad de los servicios prestados por el centro. El 90% de estos ciudadanos consideran adecuada la capacidad de este equipamiento para satisfacer sus demandas y expectativas. Apreciación que era compartida por los ciudadanos españoles en el 68,1% de los casos.

107.- Los resultados arrojados por la encuesta ponen de manifiesto que únicamente los colectivos de ciudadanos integrados en los dos intervalos de edad más altos superan en un 10% de los casos la utilización que realizan del centro.

108.- En términos relativos son los ciudadanos adscritos a la categoría de ciudadanos en situación de desempleo y los pensionistas los que mayormente demandan los servicios de este centro. Ambos colectivos se refieren a esta cuestión en el 11% de los casos.

10.6. Centro Sociocultural Blasco Ibáñez

109.- Únicamente el 6% de los ciudadanos encuestados demandan los servicios sociales de este centro.

110.- El 67,4% de los ciudadanos que evaluaron el centro consideraba buenos o muy buenos sus servicios y la atención ofrecida, un 22,1% los

consideraba de “regular” y el 10,6% se sentía insatisfecho con los mismos.

111.- Los ciudadanos de nacionalidad extranjera mostraron un mayor porcentaje de respuestas que calificaban de buenos o de muy buenos los servicios y las actividades del centro. En este sentido se refirieron el 84,9% de estos ciudadanos por el 66,3% de los ciudadanos de nacionalidad española

112.- La utilización de este centro municipal no es superior al 10% de los casos en cualquiera de los intervalos de edad considerados.

113.- La utilización de este espacio sociocultural es, en términos porcentuales, escasa en todos los colectivos. Aquel colectivo que ejerce una mayor demanda de sus servicios es el colectivo de ciudadanos en situación de desempleo (8,9% de los casos).

11. Valoración de los Centros de Servicios Sociales municipales del distrito

11.1. Centro de Servicios Sociales Zaida.

114.- La utilización de los servicios sociales de este centro por parte de los ciudadanos encuestados representa el 5,4% de los casos.

115.- El 68,5% de los ciudadanos piensa que el equipamiento municipal responde a sus expectativas y logra alcanzar eficazmente los objetivos que se marca. Sin embargo, un 10,8% pone en duda su funcionamiento y estima oportuno introducir mejoras en sus programas y actividades.

116.- En términos relativos, los ciudadanos de nacionalidad extranjera aprecian en mayor medida que los ciudadanos españoles la calidad con la que el centro presta sus servicios. Mientras que los ciudadanos extranjeros son de esta opinión en el 84,7% de los casos, los ciudadanos españoles comparten esta misma valoración en el 67% de las ocasiones.

117.- La utilización de los servicios del centro experimenta una mayor demanda cuanto mayor es la edad del ciudadano aunque en ninguno de los intervalos de edad la demanda de sus prestaciones es superior al 10% de los casos.

118.- Los ciudadanos que en términos relativos mayor demanda realizan de este centro consideran en el 78,4% (ciudadanos de más de 69 años) y en el 82,9% (ciudadanos de entre 60 y 69 años) de los casos que los programas y acciones sociales del centro satisfacen de manera adecuada sus expectativas y necesidades.

119.- Ninguno de los colectivos que integran la variable ocupación recurre a este centro en más de un 10% de los casos. Los ciudadanos que en mayor medida demandan sus servicios son los ciudadanos en situación de desempleo (7,5%) y los pensionistas (7,4%). Estos ciudadanos son, a su vez, los que en términos relativos mayor conformidad muestran con las acciones y prestaciones sociales del centro. En este sentido se pronunciaron el 83,8% de los pensionistas y el 75,2% de los ciudadanos en situación de desempleo.

11.2. Centro de Servicios Sociales Monseñor Óscar Romero.

120.- La demanda de los servicios sociales de este centro se eleva al 10,6% de los ciudadanos consultados.

121.- Para el 65,2% de los ciudadanos que se pronunciaron por alguna calificación el centro responde de forma satisfactoria a las demandas que le son cursadas. Sin embargo, un 13,5% advierte que el equipamiento no reúne los estándares de calidad precisos para lograr los resultados esperados.

122.- Los ciudadanos de nacionalidad extranjera suscriben en mayor medida que los españoles la adecuada calidad con la que se prestan servicios en este centro y se realizan sus programas. En el sentido comentado se pronunciaron el 76,4% de los extranjeros y el 64,6% de los españoles.

123.- Son los ciudadanos que integran los intervalos de edad superiores los que mayor demanda realizan de los servicios sociales. El 15% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y el 19,1% de los ciudadanos que superan dicha edad reconocen solicitar las prestaciones del centro. Además valoran en más de un 70% de los casos el adecuado nivel de calidad con el que se prestan sus servicios y se atienden las necesidades de los ciudadanos.

124.- Los ciudadanos en situación de desempleo y los pensionistas son los colectivos que en mayor medida requieren de las acciones sociales que el centro emprende y realiza. Un 12,3% de los ciudadanos en situación de desempleo y un 17,5% de pensionistas recurren a sus servicios. Los primeros en el 63,5% de los casos y los segundos en el 77,9% piensan que las prestaciones y acciones sociales del centro son satisfactorias para los ciudadanos que las demandan.

11.3. Centro de Servicios Sociales Plaza Elíptica.

125.- Únicamente un 7,6% de los ciudadanos consultados demandan los servicios y programas sociales del centro.

126.- El 70,3% de los ciudadanos considera que el centro logra alcanzar los objetivos y satisfacer las situaciones de necesidad de los ciudadanos que a él recurren. Un 32,7% interpreta que los niveles de calidad alcanzados por los programas y servicios que se prestan son excelentes. En sentido contrario se manifiestan el 12,9% de los ciudadanos encuestados ya que entienden que esos mismos programas y servicios son "malos" o "muy malos" y escasamente satisfactorios.

127.- Los ciudadanos de nacionalidad extranjera suscriben en mayor medida que los ciudadanos de nacionalidad española la calidad de los servicios del centro. El 80,9% de los primeros los considera "buenos" o "muy buenos" los servicios y programas sociales del centro por un 69,7% de los segundos.

128.- Únicamente los ciudadanos integrados en las dos últimas franjas de edad requieren de los servicios del centro en porcentajes superiores al 10% de los casos. El 78,6% de de los ciudadanos entre 60 y 69 años y el 82,6% de los ciudadanos de más de 69 años piensa que el centro reúne las características y estándares de calidad adecuados para satisfacer sus demandas.

129.- Los colectivos que integran la variable ocupación realizan un uso de los servicios sociales de este centro en porcentajes inferiores al 10% a excepción de los pensionistas que demandan sus prestaciones en un 12,6% de los casos. Para el 82,9% de este colectivo los servicios y acciones sociales que el centro ofrece son satisfactorios.

12. Valoración de la oferta escolar existente en el distrito

130.- La valoración que obtuvo una mayor consideración fue aquella que estimaba la oferta escolar como "buena" y "regular". Por la primera se pronunció el 28% de los ciudadanos (el 3,2% señaló dicha oferta como muy buena), mientras que la segunda acepción fue estimada por el 28,1% de la población encuestada.

131.- Exclusivamente para un 17,1% de los ciudadanos la oferta escolar es insuficiente y habría que dotar al distrito de más centros y plazas escolares.

132.- La población de 16-18 años es la que afirma estar más satisfecha con la oferta escolar existente (53,1%). Las valoraciones más críticas con respecto a la suficiencia de plazas escolares fueron expresadas por los ciudadanos de entre 30-39 años y 40-49 años (un 25,8% y un 22,5% respectivamente).

133.- El colectivo que suscribe en mayor medida las apreciaciones más positivas acerca de la oferta escolar existente en el distrito son los estudiantes (44,5% de los casos). La mayor insatisfacción con la oferta escolar del distrito fue señalada por los ocupados (23,4%) y los parados (19,5%).

13. Valoración de la suficiencia de parques públicos en el distrito

134.- Un 50,8% de los ciudadanos encuestados opinan que el distrito de Carabanchel cuenta con el suficiente número de parques públicos. La población de nacionalidad extranjera (64,9%) valora más adecuada la

oferta de parques públicos en Carabanchel que la población de nacionalidad española (49,6%). Los ciudadanos que integran las franjas intermedias de edad son los que reflejan un mayor grado de disconformidad con respecto a la superficie dedicada a zonas verdes.

14. Valoración de la seguridad ciudadana y de la actuación de la policía municipal

135.- La tendencia general de las valoraciones ciudadanas muestran la existencia de correlación entre la percepción que los ciudadanos tienen de la seguridad ciudadana y la valoración que el ciudadano otorga a la eficacia de la actuación policial. La percepción de seguridad ciudadana aumenta o disminuye prácticamente en la misma medida que aumenta o disminuye la valoración que el ciudadano otorga a la eficacia de la actuación policial

136.- No obstante, en términos relativos, los ciudadanos valoran mejor la eficacia de la policía municipal que su sensación de seguridad en el distrito. A este respecto, un 30,5% de los ciudadanos encuestados consideran "bueno" o "muy bueno" el trabajo realizado por la policía mientras que emplea estos mismos términos para valorar su percepción de seguridad ciudadana en el 20,9% de los casos.

15. Valoración de la movilidad en el distrito

137.- El 28% de los ciudadanos consideran bien (25,2%) o muy bien (2,8%) la movilidad urbana dentro del distrito de Carabanchel. Un 36% considera regular la movilidad, un 31,8% mala o muy mala.

138.- Las opiniones están muy segmentadas en los distintos ítems de respuesta, con valores altos, lo que implica que la movilidad en el distrito

de Carabanchel no es lo suficientemente adecuada, puesto que el 67,8% de los ciudadanos encuestados encuentra alguna deficiencia en la movilidad urbana del distrito.

16. Valoración del transporte público del distrito

139.- La población participante en este estudio señala estar moderadamente satisfecha con el funcionamiento del transporte público en su distrito. El 5,7% lo valora muy bien, el 44,6% lo valora bien, el 28,4% regular y el 19,9% mal o muy mal.

140.- Los jóvenes de 16-18 años (71,4%) y las personas mayores de 69 años (61,3%) son los colectivos que manifiestan mayor satisfacción con el transporte público del distrito. Los más descontentos con el sistema de transporte público en el distrito son los ciudadanos que integran las categorías de ocupados y parados. Por otro lado, la población de otras nacionalidades se muestra más satisfecha con el funcionamiento transporte público (64,5%) que los ciudadanos de nacionalidad española (49,2%).

17. Valoración de la oferta y mejora de las zonas comerciales

141.- El 61,4% de los ciudadanos que respondieron a esta pregunta consideran muy buena o buena la oferta comercial existente en el distrito.

142.- Los ciudadanos de nacionalidad extranjera (70,1%) valoran mejor la oferta comercial que los ciudadanos de nacionalidad española (61%).

143.- Existe gran similitud en las cifras que arrojan los datos en cuanto a la percepción de las vías de relanzamiento de las zonas comerciales, no existiendo una preferencia clara por parte de la ciudadanía consultada. La opción más señalada es *reforma de calles comerciales* (54,8%). La segunda línea de actuación más señalada en la consulta distrital es realizar *campañas de promoción* (53,5%). La peor valorada, aunque sin apenas diferencias respecto a la anterior estrategia, es la de *asociacionismo de comerciantes* (53%).