



**ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CALIDAD EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL
DISTRITO DE CIUDAD LINEAL**

INFORME EJECUTIVO

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS	7
2.1. Lugar de residencia y de trabajo de los ciudadanos consultados	7
2.2. Barrio de residencia de los ciudadanos consultados	7
2.3. Percepción de la calidad de vida en el Distrito.....	8
2.3.1. Existe una buena red de transporte en el distrito.....	8
2.3.2. Las condiciones medioambientales son adecuadas.....	8
2.3.3. El ruido es un problema importante	8
2.3.4. La red de servicios municipales es suficiente.....	9
2.3.5. El sistema viario de comunicaciones entre las zonas del Distrito es adecuado	9
2.3.6. Se han mejorado los niveles de limpieza en el Distrito.....	10
2.3.7. Conoce las distintas zonas o barrios que integran el Distrito	10
2.3.8. El Ayuntamiento gasta sus recursos de manera responsable.....	10
2.3.9. Existe solidaridad y buena relación vecinal entre los ciudadanos del Distrito	11
2.3.10. Existe cerca de su domicilio algún equipamiento municipal	11
2.3.11. Ud se siente satisfecho/a de vivir en Ciudad Lineal	12
2.3.12. Cree que el Distrito mejorará en sus condiciones en los próximos años ..	12
2.4. Planes de Barrio.....	12
2.5. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana en el Distrito	13
2.6. Conocimiento y valoración de la Oficina de Atención al Ciudadano. García Noblejas	13
2.7. Utilización y valoración de los Servicios Públicos Municipales en el Distrito	14
2.7.1. Servicios Sociales	14
2.7.2. Servicios Culturales.....	14
2.7.3. Servicios para Juventud	14
2.7.4. Servicios Deportivos	15
2.7.5. Servicios Administrativos.....	15
2.8. Utilización y valoración de las Instalaciones Deportivas Municipales del Distrito	15
2.9. Utilización y valoración de los Centros Culturales y Bibliotecas	16
2.10. Utilización y valoración de los Centros de Mayores y de Servicios Sociales.....	17
2.11. Valoración de la oferta escolar existente en el Distrito	18
2.12. Valoración del número de parques públicos existentes en el Distrito	18
2.13. Valoración de la seguridad del Distrito	18
2.14. Valoración de la actuación de la Policía Municipal en el Distrito	18
2.15. Valoración de la movilidad dentro del Distrito	19
2.16. Valoración del transporte público del Distrito	19
2.17. Recepción de la información sobre los servicios públicos y actividades que se desarrollan en el Distrito	19
2.18. Valoración de las actuaciones para mejorar las zonas comerciales del Distrito	20

2.19. Acciones que considera buenas para realizar en el Distrito en los próximos años	20
3. DAFO DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS.....	21
4. DAFO DERIVADO DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A PERSONAS VINCULADAS AL ÁMBITO EMPRESARIAL, SOCIAL Y CULTURAL DEL DISTRITO.....	23

1. INTRODUCCIÓN

El informe que se presenta constituye una síntesis del estudio sobre el estado de opinión y satisfacción que los ciudadanos tienen respecto de la calidad de vida y los servicios públicos municipales prestados en el distrito de Ciudad Lineal.

La investigación se ha desarrollado como un proceso participativo, utilizando como herramienta de campo la consulta a los ciudadanos como medio a través del cual conocer en qué grado se aproxima la actuación de la Administración Municipal a las expectativas ciudadanas.

La consulta dirigida a los ciudadanos se ha realizado a través de un cuestionario de preguntas cuya selección se ha llevado a cabo buscando la homologación con otras investigaciones que se han efectuado sobre la calidad de vida y de los servicios públicos en los municipios más significativos en los ámbitos nacional y europeo, articulándose en 13 dimensiones de calidad sobre la percepción de la calidad de vida y de los servicios públicos municipales.

Las preguntas formuladas en el cuestionario han sido cerradas, con diversas opciones categorizadas, excepto una que ha sido abierta, la relativa a las acciones prioritarias que los ciudadanos consideran que han llevar a cabo las autoridades municipales. Asimismo, casi todas las preguntas del cuestionario han sido de opinión o percepción, explorando la valoración que hace la persona consultada sobre lo que se le pregunta. Sólo determinadas preguntas han sido de identificación (sexo, nacionalidad, edad y actividad principal). Para medir las diferentes variables se ha empleado un sistema de escalas valorativas sociométricas clásicas como la escala Likert.

La participación en esta consulta ciudadana, en la que se han realizado 5.269 encuestas (900 online y 4.369 presenciales), se ha configurado de dos maneras:

1. Cumplimentando un cuestionario en papel: se realiza mediante la ubicación en el distrito de puntos fijos y móviles de consulta. En la instalación de los puntos fijos, los miembros de la Junta Municipal de Distrito habilitan los Centros municipales para que los ciudadanos puedan recoger y entregar los cuestionarios. Al mismo tiempo, encuestadores de la Universidad Rey Juan Carlos recorren todo el distrito, ayudando a cumplimentar el cuestionario a quienes voluntariamente deseen expresar su opinión.

2. Cumplimentando un cuestionario on-line: la página del Ayuntamiento facilita el acceso de los ciudadanos a una versión digital del cuestionario. El envío de datos se realiza al instante, siendo el único requisito para su utilización estar empadronado en el distrito.

A la información obtenida de estos cuestionarios se añade la información extraída de las siete entrevistas realizadas a personas que, por los cargos representativos que ostentan por su labor en el distrito, reflejan opiniones que aportan un importante valor añadido para conocer la realidad de los barrios y para aportar ideas que mejoren la calidad de vida en los mismos.

ENTREVISTAS PERSONALES CIUDAD LINEAL (2014)	
ÁMBITO DE LAS ENTREVISTAS PERSONALES	Directores de Centros educativos y representantes del tejido social, empresarial y cultural del distrito.
PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN	Marzo - Abril 2014
NÚMERO DE ENTREVISTAS REALIZADAS	Siete
MÉTODO DE RECOGIDA	Entrevistas personales semiestructuradas. Transcripción directa en formato papel por el entrevistador. Selección previa de representantes significativos y reunión realizada con los entrevistados en los días/horas establecidos.

Tabla 1. Ficha técnica. Entrevistas a directores de Centros educativos y representantes del tejido social, económico y cultural del distrito. Fuente: URJC (CUESA) 2014

ENCUESTA Ciudad Lineal Participa 2014	
ÁMBITO DE LA ENCUESTA	Residentes y Trabajadores del distrito de Ciudad Lineal
PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN	Marzo-Abril del 2014.
ERROR DE MUESTREO	El error es de $\pm 0,0133$ ($\pm 1,33\%$). para muestreo aleatorio simple, y un nivel de confianza del 95%, y el caso más desfavorable $P=Q=0,5$.
TAMAÑO MUESTRAL	5269 encuestas.(900 online y 4369 presenciales)
MÉTODO DE RECOGIDA	Encuestas presenciales cumplimentadas por entrevistadores especializados. Selección aleatoria de los días/horas de realización de las encuestas en diferentes puntos del barrio. Datos recogidos online.
COMPOSICIÓN MUESTRAL (SEXO)	Hombres: 47,6% Mujeres: 48,0% NC: 4,4%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (EDAD)	Entre 16-18 años: 1,9% entre 19-29 años: 7,0% entre 30-39 años: 14,4% entre 40-49 años: 17,9% entre 50-59 años:16,0% entre 60-64 años:10,0% 65 y más:29,9% NC: 2,9%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (ACTIVIDAD PRINCIPAL)	Estudiante: 4,0% Ocupado: 39,6% Parado:9,4% Otra situación:6,9% Jubilado/Pensionista:35,4% NC: 4,7%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (NACIONALIDAD)	Española: 89,6% Extranjera: 5,8% NC: 4,6%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (¿Reside o trabaja en el distrito?)	Sí, resido en el distrito: 77,0% Sí, trabajo en el distrito: 7,9% Resido y trabajo:8,6% No: 1,2% Nc: 5,3%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (¿En qué barrio reside?)	Concepción: 11,7% Quintana: 11,5% Atalaya: 1,8% San Pascual: 8,4% Costillares-Pinar de Chamartín 8,7% Colina: 3,3% Ventas-La Elipa: 15,4% Pueblo Nuevo-Bº Bilbao:25,1% San Juan Bautista: 10,4% NC:3,7%

Tabla 2. Ficha técnica Ciudad Lineal Participa. Fuente: URJC (CUESA) 2014.

2. CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS

2.1. Lugar de residencia y de trabajo de los ciudadanos consultados

2.1.1.- El 81,3% de los ciudadanos que participaron en la consulta tienen residencia en el distrito mientras que un 8,3% trabaja en él. Los ciudadanos que trabajan y a su vez residen en el distrito constituyen el 9,1% de la población consultada. Por su parte, un 1,3% de los ciudadanos consultados que participaron en el estudio no trabajan ni residen en el distrito.

2.2. Barrio de residencia de los ciudadanos consultados

2.2.1.- En términos relativos, el mayor porcentaje de los ciudadanos que fueron consultados dijeron residir en los barrios de Pueblo Nuevo-Barrio Bilbao (26% de los casos), Ventas-La Elipa (16% de los casos). En porcentajes menores, que oscilan entre el 10,8% y el 12,1%, afirman residir los ciudadanos en los barrios de San Juan Bautista, Quintana y Concepción. Finalmente, en porcentajes inferiores al 10%, los ciudadanos consultados afirman residir en los barrios de Costillares-Pinar de Chamartín (9%), San Pascual (8,8%), Colina (3,4%), y Atalaya (1,9%).

2.2.2.- También en un sentido relativo, la mayoría de los jóvenes consultados hasta los 29 años residen en Pueblo Nuevo-Barrio Bilbao. Un 46,2% de los jóvenes de entre 16 y 29 años así lo señaló en sus contestaciones, mientras que en segundo lugar se situaría el barrio de la Concepción (33,4%).

2.3. Percepción de la calidad de vida en el Distrito

2.3.1. Existe una buena red de transporte en el distrito.

2.3.1.1.- El 83,3% de los ciudadanos consultados mostraron su conformidad o satisfacción con la red de transporte existente en el distrito, especialmente la población de los dos tramos de mayor edad que así lo consideró en más del 86% de los casos.

2.3.1.2.- Este grado de satisfacción global señalado por los ciudadanos consultados anteriormente sitúa al distrito dentro de las quince ciudades cuya población está mayormente satisfecha con la red de transportes existente, con valores ligeramente inferiores a Oslo y Londres (84% en ambos casos), y superiores a Barcelona (69%) y Madrid (68%).

2.3.2. Las condiciones medioambientales son adecuadas.

2.3.2.1.- Casi dos tercios de la población consultada (61,3%) mostró su conformidad con el actual estado de las condiciones medioambientales en el distrito, en especial los hombres (64,1%), personas de nacionalidad extranjera (69,6%), estudiantes (70,5%) y jubilados/pensionistas (68%).

2.3.3. El ruido es un problema importante

2.3.3.1.- Para un 59,2% de los ciudadanos que participaron en la consulta el ruido constituye un factor que condiciona de manera negativa la calidad de vida en el distrito, especialmente las personas en situación de desempleo (63,4%). En sentido contrario se posicionó el 39,2% de los ciudadanos.

2.3.3.2.- Este nivel de percepción en lo que respecta al grado de satisfacción con los niveles de contaminación acústica en las ciudades (39,2%), sitúa al distrito en registros

superiores a Madrid (31%), Barcelona (33%) e inferiores a Málaga (43%) y en valores similares a los registrados por Nápoles (39%).

2.3.4. La red de servicios municipales es suficiente

2.3.4.1.- El 53,5% de los ciudadanos se encuentra satisfecho con la red de servicios municipales desplegados en el distrito, especialmente los ciudadanos de nacionalidad extranjera (68,9%). La opción “algo de acuerdo” (40,9% de los casos) fue la mayoritariamente marcada por los ciudadanos que participaron en la consulta, lo que indica cierta conformidad por parte de los ciudadanos respecto a la vertebración de los servicios municipales en el distrito.

2.3.4.2. Más del 24% de los ciudadanos que integran todos los intervalos de edad no consideran del todo adecuada la vertebración de los servicios municipales en el distrito, especialmente los tramos intermedios de edad (de 30 a 59 años), con valores que oscilan entre el 44,1% y el 51,5%.

2.3.5. El sistema viario de comunicaciones entre las zonas del Distrito es adecuado

2.3.5.1.- Prácticamente dos tercios de los ciudadanos consultados (65,1%) cree que el sistema viario de comunicaciones que vertebran las distintas zonas que componen el distrito es adecuado. La categoría más señalada por los participantes en el proceso de consulta ciudadana fue “algo de acuerdo”, en un 45,5% de los casos, lo que indica una moderada aceptación de este aspecto.

2.3.5.2.- Todos los tramos de edad valoran positivamente el sistema viario del distrito en porcentajes superiores al 60% de los casos, excepto las personas de 40-49 años, aunque con valores prácticamente del 60%, 59,7% para ser exactos. Las personas de los tramos intermedios de edad, junto con las personas de 19-29 años, son los que

muestran en sus contestaciones una mayor insatisfacción en este asunto, con un porcentaje medio del 35,1%.

2.3.6. Se han mejorado los niveles de limpieza en el Distrito

2.3.6.1.- Un 29,6% de los ciudadanos consultados opinan que el distrito presenta mejoras en cuanto al estado de limpieza del mismo.

2.3.7. Conoce las distintas zonas o barrios que integran el Distrito

2.3.7.1.- Un 66,9% de las personas consultadas en el distrito afirman conocer el conjunto de barrios y zonas que configuran el mismo. Más de 59% de los ciudadanos en todos los tramos de edad afirman conocer en mayor o menor medida el conjunto de zonas que componen el distrito, especialmente las personas de 60-64 años (71,1%) y de 40-49 años (70,3%). En cuanto al desconocimiento del conjunto del distrito, este no es superior al 32% en todos los tramos de edad. El desconocimiento amplio o en gran medida del distrito no es superior al 11,5%.

2.3.8. El Ayuntamiento gasta sus recursos de manera responsable

2.3.8.1.- Un 23,5% de la población analizada piensa que la gestión de los recursos realizada por el Ayuntamiento es llevada a cabo con responsabilidad, particularmente por los ciudadanos de nacionalidad extranjera (33,4%).

2.3.8.2.- Los ciudadanos consultados en todos los tramos de edad consideran que los recursos son gestionados adecuadamente en porcentajes no superiores al 31%. La población más joven (30,7%) y la población de mayor edad (28,7%) son quienes afirman estar más conformes con el uso responsable de los caudales públicos municipales.

2.3.8.3.- El 58,5% de los ciudadanos consultados en el distrito piensan que la gestión que se realiza de los recursos municipales no es la adecuada o lo suficientemente responsable. Este dato situaría al distrito entre las 30 ciudades europeas donde más de la mitad de los encuestados no están de acuerdo con el uso de los caudales públicos municipales, en registros más o menos similares a Essen en Alemania (60% de los casos) y Dublín en Irlanda (59% de los casos), y superiores a Madrid (54% de los casos) y Barcelona (56% de los casos).

2.3.9. Existe solidaridad y buena relación vecinal entre los ciudadanos del Distrito

2.3.9.1.- Un 57,8% de los ciudadanos que participaron en la consulta consideran que existe buena relación vecinal en el distrito, mientras que un 31,4% opina lo contrario. Esta percepción ubicaría al distrito entre las 64 de las 83 ciudades europeas donde más de la mitad de la población está satisfecha con el grado de solidaridad y confianza entre los ciudadanos y vecinos de su ámbito territorial, con registros cercanos a Brujas y Estrasburgo (ambas 59% de los casos) e inferiores a Barcelona (70% de los casos) y Madrid (67% de los casos).

2.3.10. Existe cerca de su domicilio algún equipamiento municipal

2.3.10.1.- Más de tres tercios (78,3%) de las personas participantes en la consulta afirman que disponen de algún equipamiento o Centro Municipal próximo a su domicilio. No obstante, un 15,5% afirman que cerca de su domicilio no disponen de ningún equipamiento municipal.

2.3.10.2.- En términos relativos, los ciudadanos españoles afirman tener en mayor medida equipamientos municipales próximos a sus domicilios que los ciudadanos extranjeros. Mientras que los ciudadanos españoles se pronunciaron en el sentido apuntado en el 78,5% de los casos, los ciudadanos extranjeros lo hicieron en el 71,8% de las ocasiones.

2.3.11. Ud se siente satisfecho/a de vivir en Ciudad Lineal

2.3.11.1.- La gran mayoría de la población del distrito analizada se siente satisfecha de vivir en el mismo (79,5% de los casos) mientras un 14,7% muestra cierta disconformidad con residir en él.

2.3.11.2.- Más de dos tercios de la población extranjera que participó en la consulta (79,2%) valoran estar satisfechos de residir en el distrito.

2.3.11.3.- Considerando las contestaciones realizadas en la categoría de “algo de acuerdo” y “muy de acuerdo” más del 72% de los ciudadanos consultados en los diferentes tramos de edad expresaron su satisfacción por vivir en el distrito, excepto las personas de 19-29 años (68,1%).

2.3.11.4.- El distrito de Ciudad Lineal (79,5%) se situaría prácticamente entre las 77 ciudades con un índice de satisfacción igual o superior al 80%, con valores inferiores a Madrid (87%) y Barcelona (93%).

2.3.12. Cree que el Distrito mejorará en sus condiciones en los próximos años

2.3.12.1.- Un 49,9% de los ciudadanos que participaron en la consulta piensan que la calidad de vida en el distrito mejorará en un futuro próximo, especialmente la población de nacionalidad extranjera (63,7%). Por otra parte, un 32,6% del conjunto de personas consultadas valora que la situación no mejorará.

2.4. Planes de Barrio

2.4.1.- Los datos obtenidos del proceso de encuestas ponen de manifiesto un apoyo mayoritario a favor de la continuidad de las actuaciones de reequilibrio territorial que despliegan los Planes de Barrio, así lo constata un 92,2% de la población consultada.

2.4.2.- Todos los colectivos de ciudadanos consideran necesario seguir actuando con los Planes de Barrio con el objeto de perseguir una mayor cohesión territorial en porcentajes superiores al 91% de los casos, excepto en el caso de los estudiantes y los desempleados, que comparten esta opinión el 89,1% y el 88,4% de los casos respectivamente.

2.5. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana en el Distrito

2.5.1. Las encuestas a los vecinos y el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento son los instrumentos participativos más conocidos por la población consultada (28,1% y 33,2% respectivamente). Sin embargo, el primero de estos mecanismos es más valorado (el 70,4% lo considera un buen o muy buen mecanismo de participación ciudadana) que el segundo (el 48,3% lo considera un buen o muy buen mecanismo de participación ciudadana).

2.5.2. El resto de instrumentos participativos (Pleno de la Junta Municipal, Consejos Territoriales; Consejo Local de Infancia y Adolescencia, Junta Local de Seguridad y el Programa “Voluntarios por Madrid) son conocidos en porcentajes no superiores al 13% de los casos, y su valoración en términos positivos se sitúa con carácter general en cifras que oscilan entre el 44,8%, porcentaje obtenido para los Consejos Territoriales y el 66,3%, valor obtenido del Programa “Voluntarios por Madrid”.

2.6. Conocimiento y valoración de la Oficina de Atención al Ciudadano García Noblejas

2.6.1.- Un 49,3% de los ciudadanos consultados conocen esta oficina o disponen de información sobre ella.

2.6.2.- Un 65,1% entendió satisfactorios los servicios prestados por ella. Únicamente un 8,8% de los ciudadanos consideró insuficiente la calidad de los mismos aunque un porcentaje significativo, el 21,3%, los calificó de regulares.

2.7. Utilización y valoración de los Servicios Públicos Municipales para el Distrito

2.7.1. Servicios Sociales

2.7.1.1.- Un 23% de los ciudadanos requiere de este tipo de servicios en el distrito.

2.7.1.2.- Asimismo, para un 71,5% de las personas consultadas, los programas y acciones emprendidas por la Administración municipal en este ámbito les ayuda a superar sus situaciones de necesidad y carencia.

2.7.2. Servicios Culturales

2.7.2.1.- Un 40,7% de los ciudadanos demanda este tipo de prestaciones o participa en los programas y actividades culturales del Distrito.

2.7.2.2.- El 71,5% opina que la Administración municipal elabora los programas culturales precisos y oportunos para satisfacer sus necesidades y expectativas.

2.7.3. Servicios para Juventud

2.7.3.1.- La demanda de esta clase de servicios significó el 46,4% de las respuestas obtenidas entre los ciudadanos más jóvenes y el 16,9% de las ofrecidas por aquellos cuyas edades se sitúan entre los 19 y 29 años.

2.7.3.2.- Los ciudadanos de entre 16 y 18 años en el 82,1% de los casos y los ciudadanos de entre 19 y 29 años en el 75% de las ocasiones consideraron que los servicios y programas juveniles reúnen los estándares de calidad precisos para satisfacer sus necesidades y expectativas.

2.7.4. Servicios Deportivos

2.7.4.1.- Un porcentaje de ciudadanos que se sitúa en el 38,9% participa en los programas deportivos y demanda sus servicios.

2.7.4.2.- El 61,3% de ellos estimaron oportunos los servicios y programas deportivos que se realizan en el Distrito.

2.7.5. Servicios Administrativos

2.7.5.1.- Al menos una tercera parte de los ciudadanos (34,5%) recurre a los servicios administrativos de la Junta Municipal para dar curso a asuntos de diferente índole.

2.7.5.2.- Un 63,3% afirmó sentirse satisfecho con el trato recibido en estos servicios y por el cauce y resolución que ofrece la Junta Municipal de Distrito a sus asuntos.

2.8. Utilización y valoración de las Instalaciones Deportivas Municipales del Distrito

2.8.1.- El Centro Deportivo Municipal “La Concepción” es el que mayor demanda suscita entre los ciudadanos. En este sentido se manifestó el 21,6% de ellos. Por lo que respecta a los otros Centros Deportivos, el Centro Deportivo Municipal “Pueblo Nuevo” y el Centro Deportivo Municipal “San Juan Bautista” son requeridos en similares proporciones. En el 14% y en el 15,2% de los casos respectivamente. El Centro Deportivo Municipal “Almudena” presenta una menor demanda, un 9,1% de los casos.

2.8.2.- Por lo que respecta a la valoración que los ciudadanos realizaron de los Centros Deportivos, una media del 61,4% muestra su satisfacción con sus instalaciones y

servicios aunque es el Centro Deportivo “San Juan Bautista” el que mayor reconocimiento obtiene por parte de los ciudadanos (70,8% de los casos).

2.8.3.- Los ciudadanos consultados hacen uso de alguna de las instalaciones deportivas elementales en un 14,9% de las ocasiones. Uno de cada dos ciudadanos mostraba su conformidad con este tipo de dotaciones (51,4% de los casos).

2.8.4.- Apenas un 6,5% de los ciudadanos consultados recurre a alguno de los campos de fútbol. Para el 57,4% este tipo de instalaciones reúne las características adecuadas para la práctica deportiva.

2.9. Utilización y valoración de los Centros Culturales y Bibliotecas

2.9.1.- Con respecto a otros Centros o instalaciones culturales son los programas y actividades del Centro Cultural Príncipe de Asturias los que mayor demanda suscitan. En el sentido apuntado se expresaron el 17,6% de los ciudadanos consultados. Los ciudadanos recurren en menos de un 10% de los casos al Centro Cultural Ciudad Lineal /Juvenil y al Aula Cultural Sambara.

2.9.2.- Una media del 70,5% de los ciudadanos muestra su satisfacción con los programas culturales y el funcionamiento de los distintos Centros. La conformidad mostrada con el funcionamiento de los Centros supuso más del 70% de las opiniones expresadas con respecto a los Centros Culturales Príncipe de Asturias, San Juan Bautista y la Elipa. Esta misma percepción fue considerada por los ciudadanos al evaluar el Centro Cultural Ciudad Lineal/Juvenil (68,1% de los casos) y el Aula Cultural Sambara (57,1% de los casos).

2.9.3.- La demanda de servicios y la participación en las actividades culturales del Centro de Educación Musical Joaquín Turina se restringe al 3,7% de los ciudadanos consultados. Un nutrido porcentaje de ellos, que supuso el 84% de los casos, consideró adecuados y satisfactorios los servicios, los programas y actividades de este Centro.

2.9.4.- De las bibliotecas analizadas en el presente estudio, las Bibliotecas Príncipe de Asturias y Pablo Neruda presentan una demanda de servicios semejante entre los ciudadanos que supone el 15,4% y el 14,7% de los casos respectivamente. La Biblioteca Islas Filipinas presenta una menor demanda con respecto a las otras dos que sitúa en el 6,6% de los supuestos.

2.9.5.- Un 78% de los ciudadanos consultados mostraron su conformidad con los servicios y actividades de las Bibliotecas Príncipe de Asturias e Islas Filipinas, apreciación que fue mantenida en el 85,6% de los casos al valorar los servicios de la Biblioteca Pablo Neruda.

2.10. Utilización y valoración de los Centros de Mayores y de Servicios Sociales

2.10.1.- La mayor participación en los programas brindados por los centros de mayores entre los ciudadanos de más de 65 años se produce en el Centro de Mayores Príncipe de Asturias (17,3% de los casos) y en el Centro de Mayores Ascao (15,4% de los casos).

2.10.2.- Una medida del 80,1% de los ciudadanos de más de 65 años estiman apropiados los servicios de los Centros de Mayores del distrito.

2.10.3.- Menos de un 5% de los ciudadanos recurren a alguno de los dos Centros de Servicios Sociales del Distrito. El grado de satisfacción mostrado por los ciudadanos con respecto a sus servicios no presenta diferencias significativas. Un 68% de los ciudadanos estimaron que los programas y servicios del Centro Luis Vives logran satisfacer sus necesidades y carencias, apreciación que fue compartida por el Centro Santa Felicidad en el 62% de los supuestos.

2.11. Valoración de la oferta escolar existente en el Distrito

2.11.1.- En términos generales, un 73,3% de los ciudadanos los que enjuiciaron a través de las opciones establecidas el nivel de oferta escolar existente en el distrito. Las opciones que más reflejaron los ciudadanos sobre este aspecto fueron aquellas que calificaban la oferta escolar como “buena” (56,9% de los casos) y aquella otra que la calificaba de “regular” (19,5% de los casos).

2.12. Valoración del número de parques públicos existentes en el Distrito

2.12.1.- Un 57,3% de los ciudadanos consultados estiman adecuado el número de parques públicos existentes en el distrito, de ellos el 49,7% se encuentra moderadamente satisfecho con este aspecto.

2.13. Valoración de la seguridad del Distrito

2.13.1.- Los ciudadanos consultados se decantaron fundamentalmente por los adjetivos de “regular” y de “bien”. La percepción de seguridad ciudadana fue calificada de “bien” en un 37% de los casos y, en prácticamente la misma medida, con el calificativo de “regular” en el 38% de los supuestos.

2.14. Valoración de la actuación de la Policía Municipal en el Distrito

2.14.1.- Los ciudadanos consultados que efectuaron alguna valoración sobre la actuación de la policía municipal consideraron en el 43,1% de los supuestos el calificativo de “bien”, mientras que por el de “regular” se decantaron el 27,2% de las ocasiones.

2.15. Valoración de la movilidad dentro del Distrito

2.15.1.- La opción por la que mayoritariamente se decantaron los ciudadanos al evaluar este aspecto fue por la de considerar la movilidad como “buena”. A este calificativo hicieron referencia el 48,4% de los ciudadanos consultados. En términos globales, un 54,8% valoró muy buena o buena la movilidad en el distrito.

2.16. Valoración del transporte público del Distrito

2.16.1.- La opción de “bien” fue la mayoritariamente elegida por los ciudadanos al valorar el funcionamiento del transporte público en este distrito, por ella se pronunciaron el 48,8% de ellos. En términos globales, un 64,5% de los ciudadanos estiman bueno o muy bueno el transporte público del distrito. Asimismo es de reseñar el porcentaje de ciudadanos que se decantan por el calificativo “regular” al valorar este mismo aspecto (26,7% de los casos).

2.17. Recepción de la información sobre los servicios públicos y actividades que se desarrollan en el Distrito

2.17.1.- La opción mayoritariamente elegida por los ciudadanos fue aquella en la que manifiestan obtener este tipo de información a partir de sus relaciones con vecinos, amigos o familiares (22,7% de los casos). Un amplio porcentaje que supuso el 19,6% de las respuestas utiliza las tecnologías de la información y en concreto Internet para informarse sobre estos mismos aspectos. En similares términos se pronunciaron aquellos ciudadanos que se informan con los periódicos de barrio (17,2% de los casos).

2.17.2.- El resto de los medios de información considerados en la consulta obtuvo porcentajes de respuesta iguales o inferiores al 10% de los casos.

2.18. Valoración de las actuaciones para mejorar las zonas comerciales del Distrito

2.18.1.- El asociacionismo de comerciantes fue la opción más señalada, en un 84,9% de los casos. La segunda preferencia manifestada en las respuestas de los ciudadanos fue la puesta en marcha de campañas de promoción, en un 83,7% de los casos. Finalmente, en un 83,3% de los casos, la reforma en las calles comerciales ocupó el tercer lugar según las contestaciones recogidas, en términos casi idénticos a la opción anterior.

2.18.2.- Sin embargo, la opción “muy de acuerdo”, ha sido considerada en mayor medida para la reforma de las calles comerciales (47,4%), siendo señalada en el 42,5% de los casos para las campañas de promoción y en el 39,7% de los casos para el asociacionismo de comerciantes.

2.19. Acciones que considera buenas para realizar en el Distrito en los próximos años

2.19.1.- Los resultados que arrojan las respuestas de los ciudadanos están enfocados en las siguientes tres actuaciones que, a su juicio, deberían realizar las autoridades municipales en el distrito en general y en sus barrios en particular:

1. Mejorar el estado de la limpieza de los barrios
2. Mejorar el estado de las vías públicas
3. Mayor presencia policial
4. Mejorar la frecuencia de autobuses

3. DAFO DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS

	Puntos fuertes		Oportunidades
F1	Un 65,1% de los ciudadanos consultados valoró de forma positiva y satisfactoria los servicios prestados por la Oficina de Atención al Ciudadano.	O1	Los ciudadanos integrados en los colectivos más jóvenes son los que en mayor medida hacen uso de los Centros bibliotecarios.
F2	Un 71,5% de los ciudadanos entendía que los programas y servicios sociales ayudaban a superar de forma adecuada las situaciones de necesidad y carencia.	O2	Un 19,6% de los ciudadanos recurre a las nuevas tecnologías de la información para conocer las actividades y servicios de su Distrito.
F3	Los Servicios Culturales fueron considerados satisfactorios en el 71,5% de los casos.	O3	Los jóvenes de entre 16 y 18 años en el 44,2% de los casos y el 33,9% de aquellos otros con edades de entre 19 y 29 años recurren a Internet para conocer estos servicios y actividades.
F4	Los jóvenes de entre 16 y 18 años en el 82,1% de los casos y aquellos otros de entre 19 y 29 años en el 75% valoraban de manera satisfactoria los Servicios Juveniles.	O4	Un 57,8% de los ciudadanos que participaron en la consulta consideran que existe buena relación vecinal en el distrito.
F5	Un 61,3% de los ciudadanos se muestra conforme con los Servicios Deportivos.	O5	La gran mayoría de la población del distrito analizada se siente satisfecha de vivir en el mismo (79.5%).
F6	Los Servicios Administrativos son considerados adecuados y eficaces en el 63,3% de las ocasiones.	O6	Más de dos tercios de la población extranjera que participó en la consulta (79,2%) está satisfecha de residir en el distrito.
F7	Una media del 59,2% de los ciudadanos muestra su conformidad con las instalaciones deportivas del Distrito. La dotación deportiva San Juan Bautista es la mejor valorada por los ciudadanos. Un 70,8% la consideran idónea	O7	El 61,3% de los ciudadanos consultados estima que las condiciones ambientales en el distrito son apropiadas.
F8	Una media del 70,5% de los ciudadanos consultados muestra su satisfacción con los servicios y actividades de los Centros culturales.	O8	Apoyo mayoritario para continuar con los Planes de Barrio (92,2%).
F9	Un 84% de los ciudadanos muestra su conformidad y satisfacción con las actividades y servicios del Centro de Educación Musical Joaquín Turina.	O9	Elevada valoración por parte de los ciudadanos del Programa "Voluntarios por Madrid" (66,3%) y de las encuestas a los vecinos (70,4%).
F10	Más de un 75% de los ciudadanos consultados enjuicia de manera positiva y satisfactoria el funcionamiento y los servicios prestados por las bibliotecas del Distrito.		
F11	Una media del 80,1% de los ciudadanos de más de 65 años estiman apropiados los servicios de los Centros de Mayores del distrito.		
F12	Por su parte, los Centros de Servicios Sociales son considerados satisfactorios en más de un 60% de los casos.		
F13	Un 83,3% de los ciudadanos consultados están satisfechos con la red de transporte existente en el distrito.		
F14	El 65,1% se los ciudadanos consultados están algo de acuerdo o muy de acuerdo con el sistema viario existente de comunicaciones entre las zonas del distrito.		
F15	Un 78,3% de la población objeto de la consulta manifestó tener cerca de su domicilio algún equipamiento municipal.		
F16	El 64,5% de las personas consultadas están más o menos satisfechas con el transporte público del distrito.		

Tabla 3. DAFO extraído de las encuestas ciudadanas. Fuente: URJC (CUESA) 2014

	Puntos débiles		Amenazas
D1	En comparación con otras instalaciones deportivas, el Centro Deportivo Municipal “La Concepción” en el 49,6% de los casos es el que menos valoraciones positivas recibe por parte de los ciudadanos.	A1	El 58,5% de los ciudadanos optaron por valorar más o menos incorrecta o no del todo responsable la gestión que el Ayuntamiento realiza de los recursos públicos.
D2	Menos de un 10% de los ciudadanos consultados hacen uso de la instalación deportiva “Almudena” y de los campos de fútbol del Distrito.	A2	Un tercio de la población consultada (32,6%) opina que el distrito no mejorará en los próximos años.
D3	Menos del 10% de los ciudadanos recurre a los servicios del Centro Cultural Ciudad Lineal/ Juvenil y del Aula Cultural Sambara.	A3	Más de un tercio (37,4%) de las personas objeto de la consulta considera que las condiciones ambientales no son adecuadas
D4	Únicamente un 6,6% de los ciudadanos consultados participa de los programas y actividades de la Biblioteca “Islas Filipinas”.		
D5	Menos de un 10% de los ciudadanos de más de 65 años recurren al Centro de Mayores Luis Vives e Islas Filipinas.		
D6	Una proporción significativa de los ciudadanos consultados compartieron el término de “regular” al valorar su percepción de seguridad ciudadana (38%), mientras que con esta calificación se expresaron el 27,2% de ellos al evaluar los programas y actuaciones de la Policía Municipal.		
D7	Un 59,2% de la población que participó en la consulta considera el ruido un problema de consideración.		
D8	El 43,7% de los ciudadanos está más o menos disconforme con la red de servicios municipales.		
D9	Únicamente un 29,6% de los ciudadanos consultados considera que se han producido mejoras en los niveles de limpieza del distrito.		
D10	Moderada satisfacción con la actual dotación de parques públicos (57,3%).		
D11	Moderada satisfacción con la movilidad dentro del distrito (54,8%).		

Tabla 4. DAFO extraído de las encuestas ciudadanas. Fuente: URJC (CUESA) 2014

4. DAFO DERIVADO DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A PERSONAS VINCULADAS AL ÁMBITO EMPRESARIAL, SOCIAL Y CULTURAL DEL DISTRITO.

	Puntos fuertes		Oportunidades
F1	Equipo de gobierno predispuesto a integrar propuestas y sugerencias procedentes del tejido asociativo.	O1	La colaboración público privada constituye una garantía para la prestación de servicios públicos.
F2	Los servicios sociales, los servicios culturales y la oferta cultural son adecuados y satisfactorios		
F3			
	Puntos débiles		Amenazas
D1	El excesivo centralismo y la rigidez normativa dificultan la celeridad en la toma de decisiones.	A1	La participación ciudadana es escasa y el tejido asociativo se encuentra poco consolidado.
D2	Los órganos de participación ciudadana son escasamente eficaces.	A2	Los valores cívicos de los ciudadanos son débiles.
D3	La cultura administrativa lastra, en ocasiones, la puesta en práctica de acciones provenientes del tejido asociativo	A3	

Tabla 5. DAFO obtenido de entrevistas realizadas a representantes de colectivos ciudadanos. Fuente: URJC (CUESA) 2014