

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
USUARIOS DE SERVICIOS DEPORTIVOS
CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES
2014 -2015**

ÁREA DELEGADA DE DEPORTES
DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTES
Subdirección General de Apoyo y Coordinación
Atención al Ciudadano y Calidad

1

OBJETIVOS

2

FICHA TÉCNICA

3

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

4

RESULTADOS TOTALES

Presentando datos para cada ítem de la presente oleada 2014-2015 y datos comparativos con oleadas anteriores.

5

CONCLUSIONES

6

TABLA RESUMEN DE VALORACIONES

El objetivo principal del estudio es conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios deportivos, en una muestra de Centros Deportivos Municipales del municipio de Madrid.

De manera mas detallada, los objetivos generales son los siguientes:

- 1. Conocimientos y uso de los servicios deportivos**
- 2. Valoración de los diferentes apartados de los servicios**
- 3. Otros temas, sugerencias, etc.**

UNIVERSO

Usuarios de 32 Centros Deportivos Municipales del municipio de Madrid. En el caso de menores de edad se ha preguntado al padre / madre o la persona que les acompañaba.

TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL

5.651 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del 1,33% (para un intervalo de confianza el 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde $p = q = 0,5$).

TÉCNICA DE RECOGIDA DE LOS DATOS

Entrevista presencial en los Centros Deportivos Municipales a usuarios seleccionados aleatoriamente en horario de mañana y tarde, respetando las cuotas establecidas por grupo de edad.

FECHA DE RECOGIDA DE DATOS

Del 13 de enero al 16 de febrero 2015

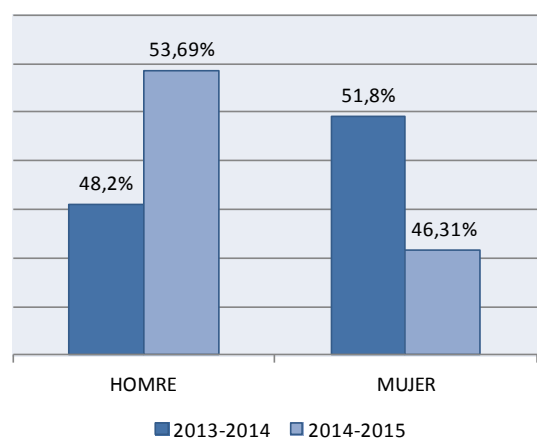
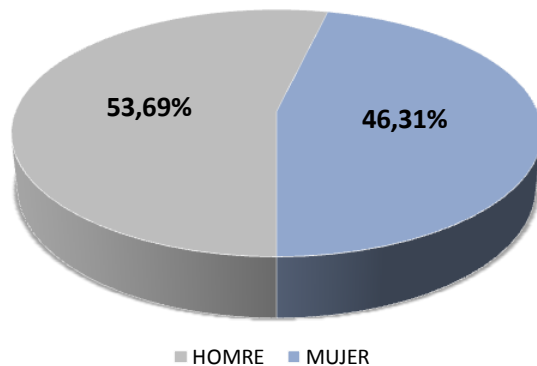
TRABAJO REALIZADO POR

NOVOTEC CONSULTORES, S.A. – www.novotec.es

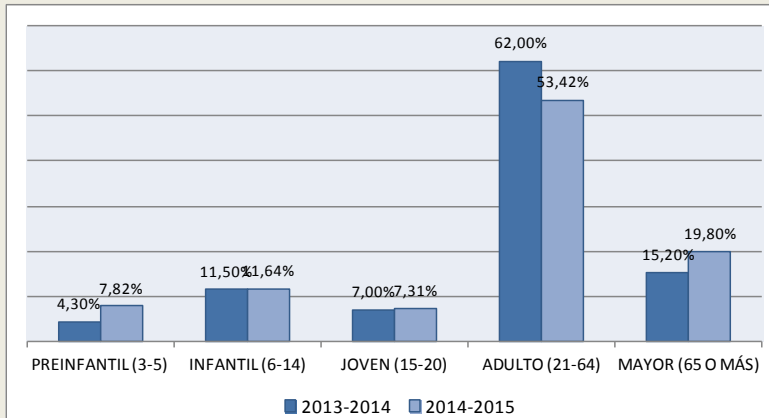
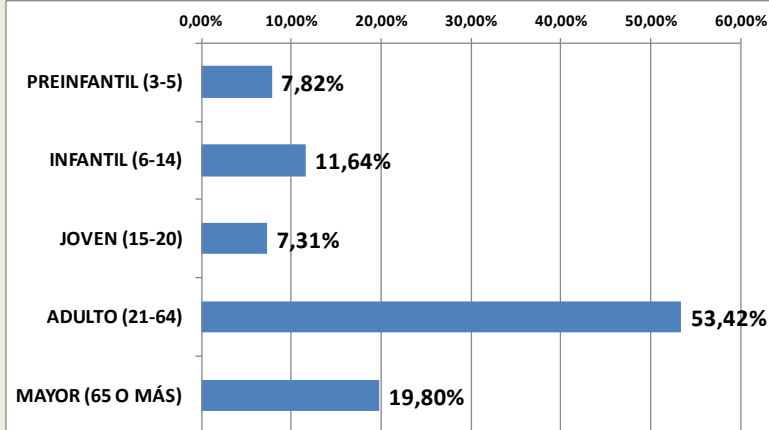
En la siguiente tabla se detalla, para cada Centro Deportivo Municipal, tanto el número de entrevistas realizadas como la fecha de recolección de la información.

CDM	DISTRITO	GESTIÓN	FECHA	Nº ENTREVISTAS
San Blas	SAN BLAS-CANILLEJAS	DIRECTA	13 a 15 de enero 2015	177
Aluche	LATINA	DIRECTA	13 a 15 de enero 2015	170
Hortaleza	HORTALEZA	DIRECTA	13 a 15 de enero 2015	172
La Maso	FUENCARRAL- EL PARDO	DIRECTA	13 a 15 de enero 2015	173
Pepu Hernández	SAN BLAS-CANILLEJAS	INDIRECTA	16 a 20 de enero 2015	170
Luis Aragonés	HORTALEZA	DIRECTA	16 a 20 de enero 2015	185
Las Cruces	LATINA	INDIRECTA	16 a 20 de enero 2015	198
Vicente del Bosque	FUENCARRAL- EL PARDO	DIRECTA	16 a 20 de enero 2015	170
La Almudena	CIUDAD LINEAL	INDIRECTA	19 a 21 de enero 2015	170
Los Prunos	HORTALEZA	INDIRECTA	19 a 21 de enero 2015	181
Francisco Fernández Ochoa	CARABANCHEL	INDIRECTA	19 a 21 de enero 2015	176
Alfredo Goyeneche	MONCLOA-ARAVACA	DIRECTA	19 a 21 de enero 2015	179
Fuente del Berro	SALAMANCA	INDIRECTA	26 a 28 de enero 2015	181
Daoiz y Velarde	RETIRO	DIRECTA	26 a 28 de enero 2015	170
Triángulo de Oro	TETUAN	DIRECTA	26 a 28 de enero 2015	173
Orcasitas	USERA	DIRECTA	26 a 28 de enero 2015	180
Moratalaz	MORATALAZ	DIRECTA	29 de enero a 2 de febrero 2015	184
Antonio Díaz Miguel	TETUAN	INDIRECTA	29 de enero a 2 de febrero 2015	183
Fabián Roncero	SAN BLAS-CANILLEJAS	INDIRECTA	29 de enero a 2 de febrero 2015	184
Moscardó	USERA	INDIRECTA	29 de enero a 2 de febrero 2015	170
Chamartín	CHAMARTÍN	INDIRECTA	03 a 05 de febrero 2015	170
Valdebernardo	VICÁLVARO	DIRECTA	03 a 05 de febrero 2015	171
Barajas	BARAJAS	DIRECTA	03 a 05 de febrero 2015	174
El Espinillo	VILLAVERDE	DIRECTA	03 a 05 de febrero 2015	170
Cerro Almodovar	VILLA DE VALLECAS	DIRECTA	06 a 10 de febrero 2015	183
Concepción	CIUDAD LINEAL	DIRECTA	06 a 10 de febrero 2015	183
Pradillo	CHAMARTÍN	DIRECTA	06 a 10 de febrero 2015	170
Escuela San Antón	CENTO	INDIRECTA	06 a 10 de febrero 2015	183
Vallehermoso	CHAMBERI	INDIRECTA	11 a 13 de febrero 2015	177
Gimnasio Moscardó	SALAMANCA	DIRECTA	11 a 13 de febrero 2015	173
Marqués de Samaranch	ARGANZUELA	DIRECTA	11 a 13 de febrero 2015	179
Palomeras	PUENTE DE VALLECAS	DIRECTA	11 a 13 de febrero 2015	172
Total			13 de enero a 16 de febrero 2015	5651

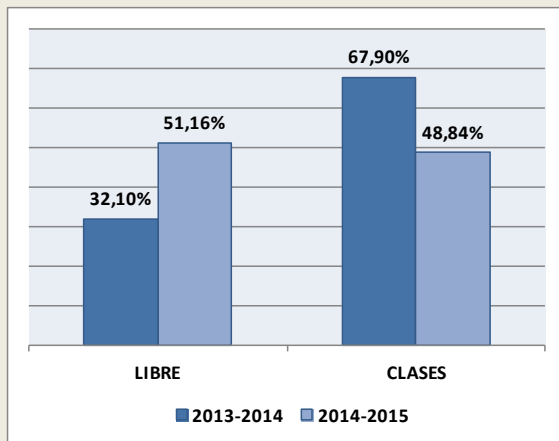
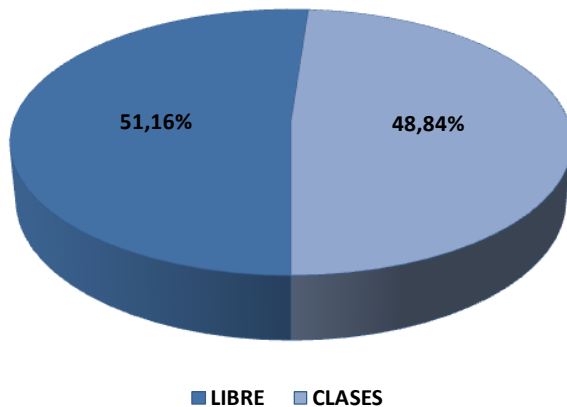
GENERO



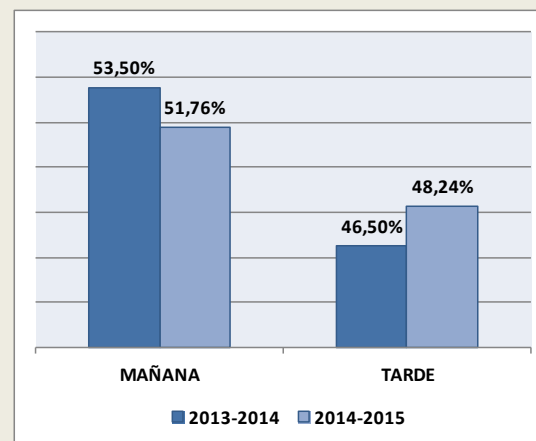
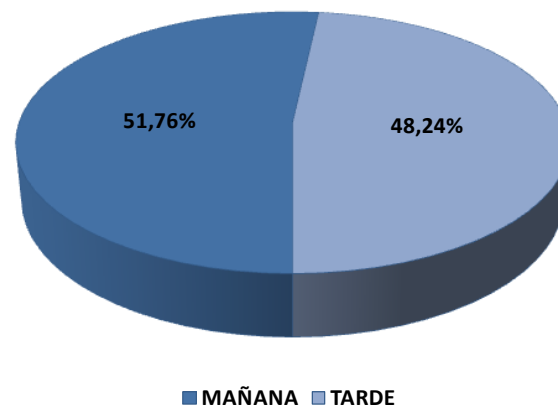
EDAD



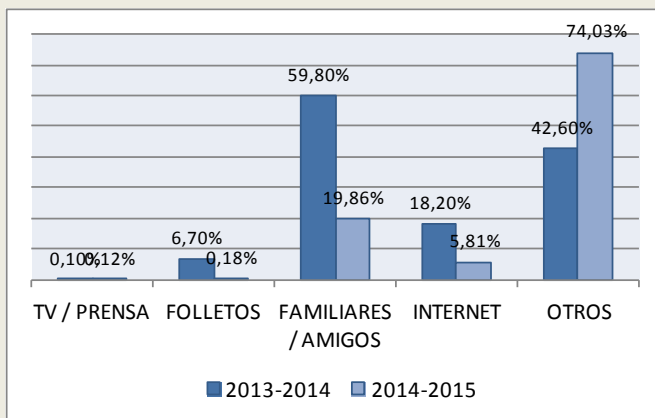
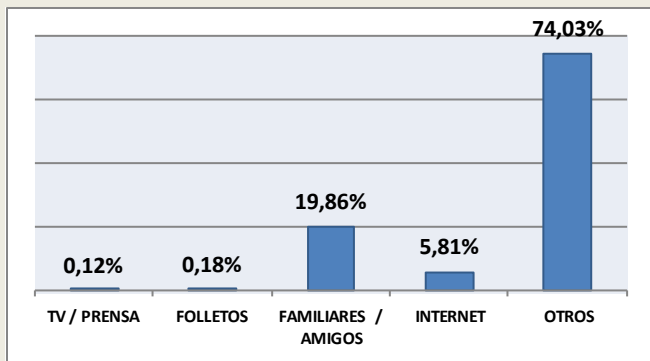
TIPO DE USO



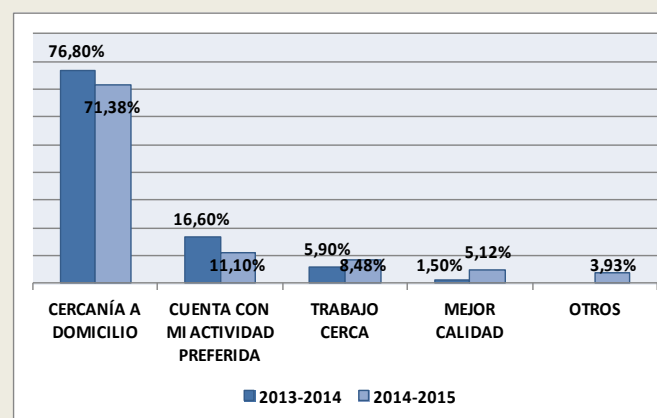
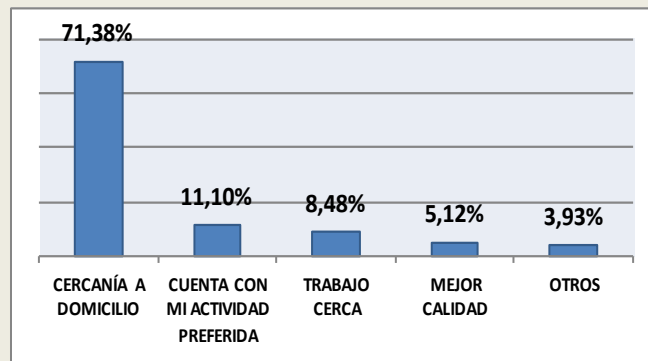
HORARIO



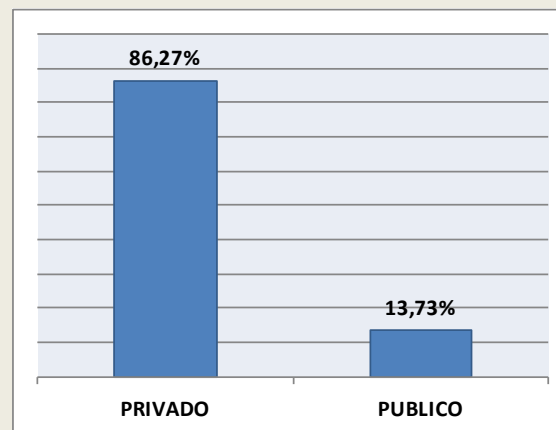
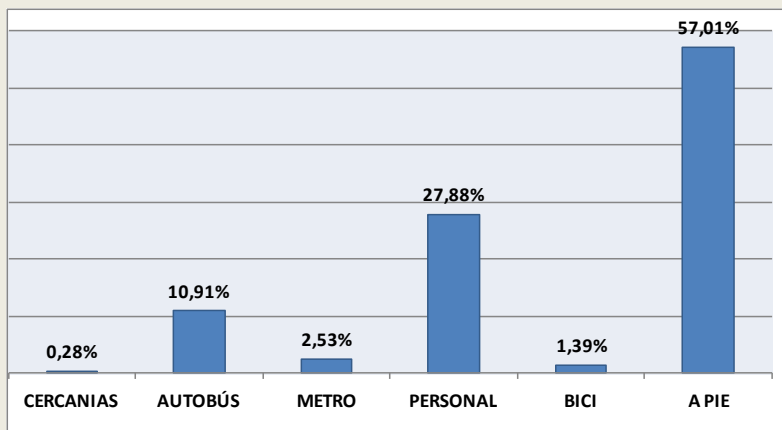
¿CÓMO CONOCIÓ ESTE CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL?



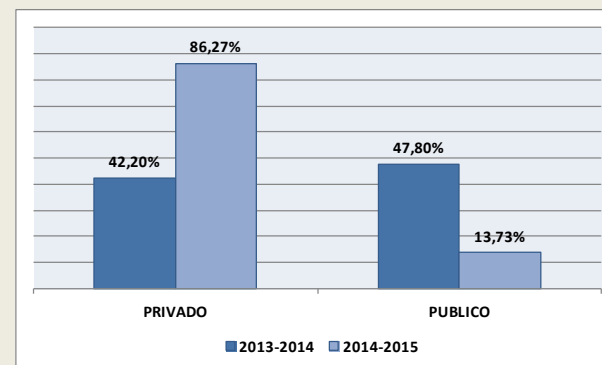
USTED ELIGIÓ ESTE CENTRO MUNICIPAL POR...



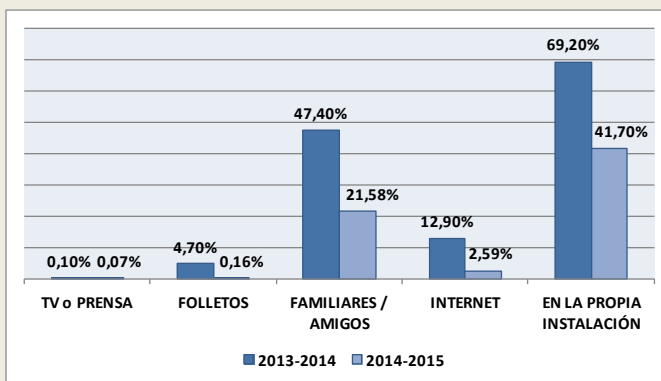
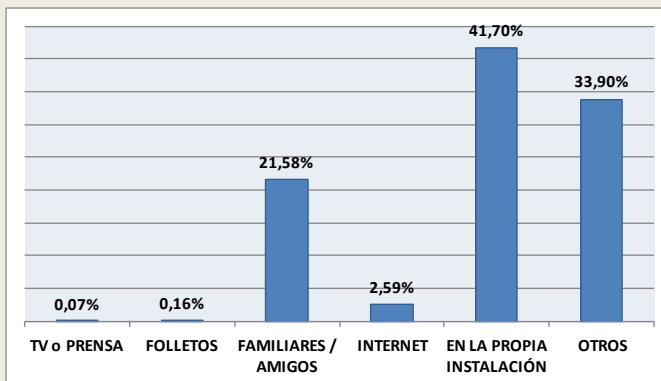
¿UTILIZA USTED, HABITUALMENTE, ALGÚN MEDIO DE TRANSPORTE PARA ACUDIR AL CENTRO DEPORTIVO?



NOTA. No hay datos de la temporada 2013-2014 para este ítem desglosado.

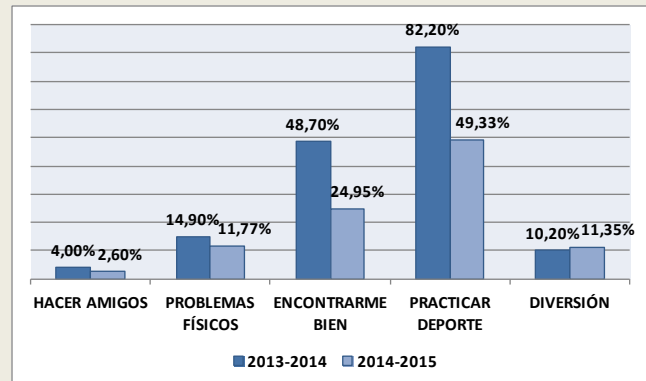
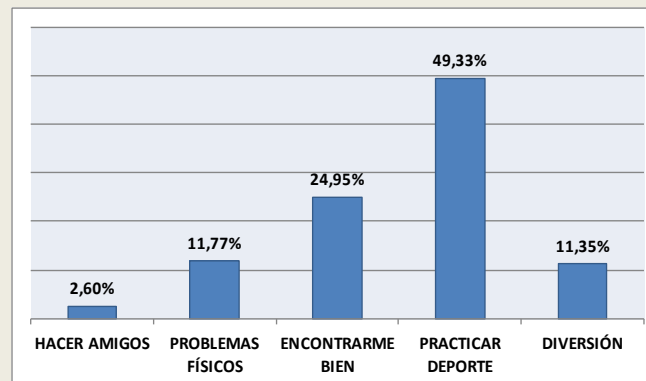


¿CÓMO CONOCIÓ LA ACTIVIDAD EN LA QUE PARTICIPA?



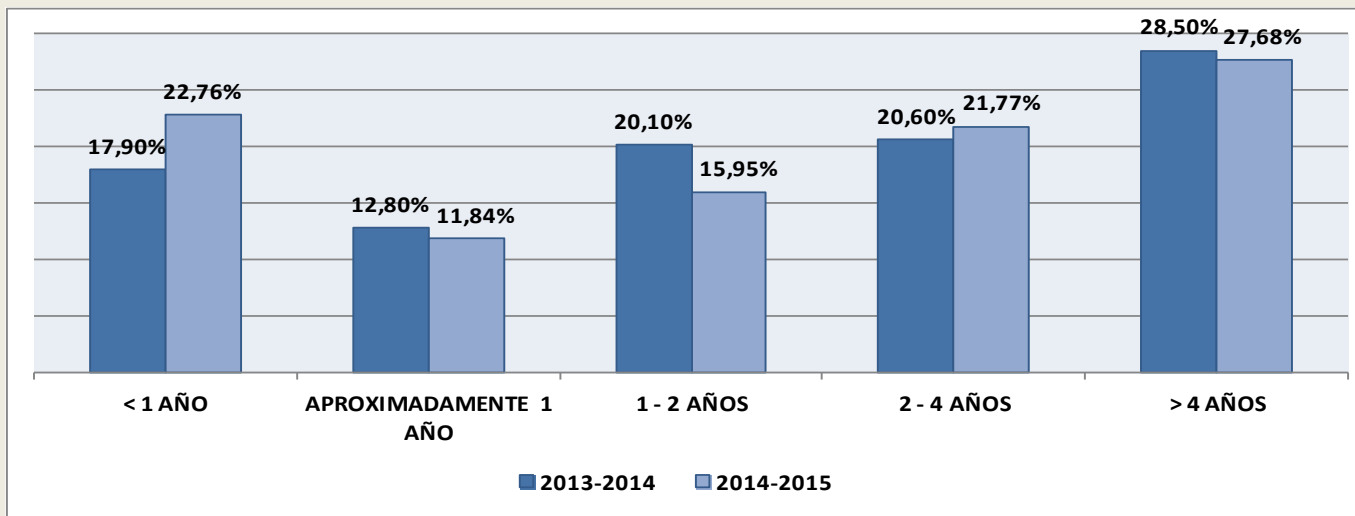
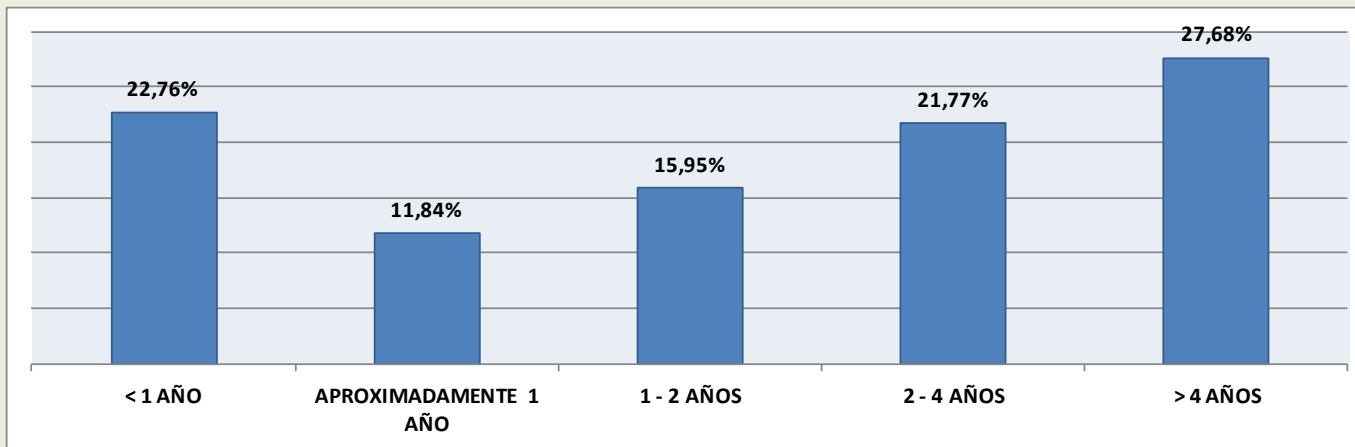
NOTA. Los porcentajes de la temporada 2013-2014 para este ítem no están calculados sobre 100%, al tratarse de una respuesta de tipo múltiple.

¿QUÉ OBJETIVOS LE MOTIVARON PARA PARTICIPAR EN LA ACTIVIDAD?

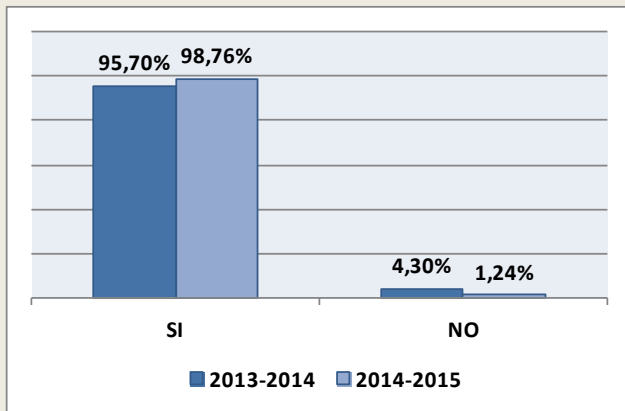
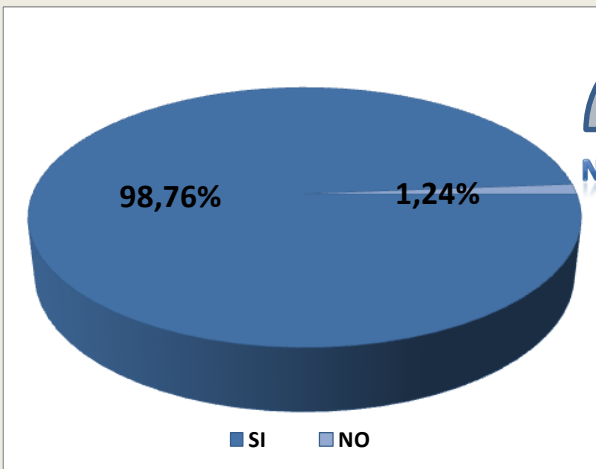


NOTA. Los porcentajes de la temporada 2013-2014 para este ítem no están calculados sobre 100%, al tratarse de una respuesta de tipo múltiple.

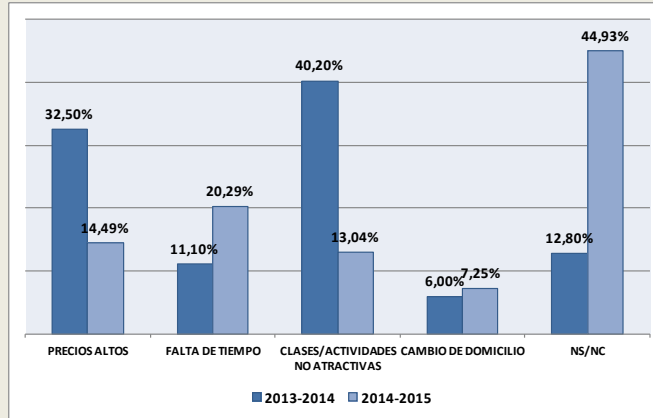
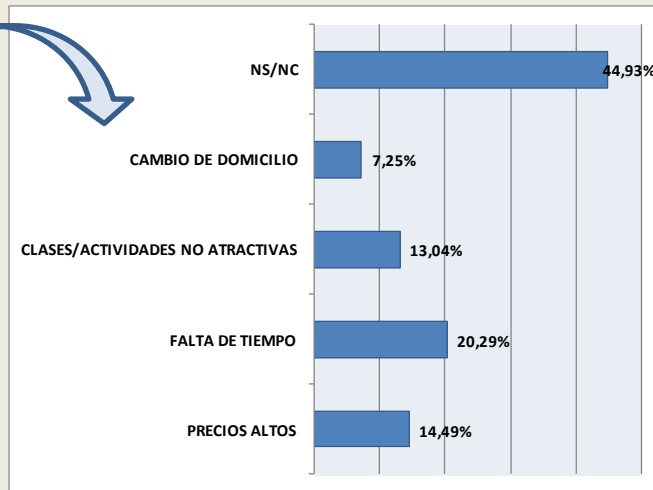
¿CUANTO TIEMPO HACE QUE PARTICIPA EN NUESTRAS ACTIVIDADES?



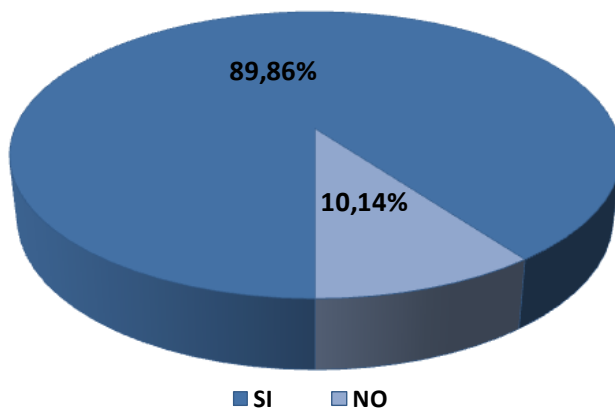
¿TIENE USTED INTENCIÓN DE SEGUIR EN NUESTRAS ACTIVIDADES EN LOS SIGUIENTES MESES/TEMPORADAS?



¿POR QUÉ MOTIVO/S NO PIENSA SEGUIR?

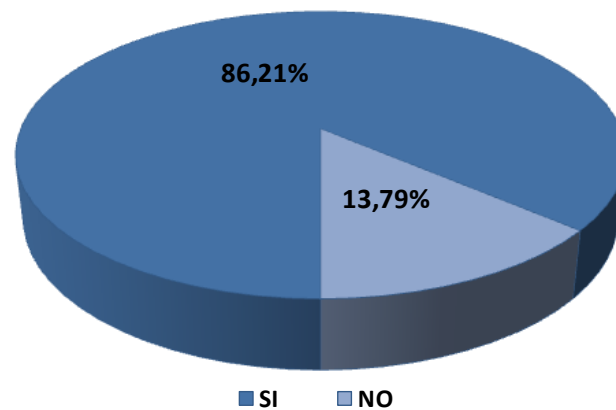


¿LE PARECE ADECUADO EL NÚMERO DE SESIONES SEMANALES?

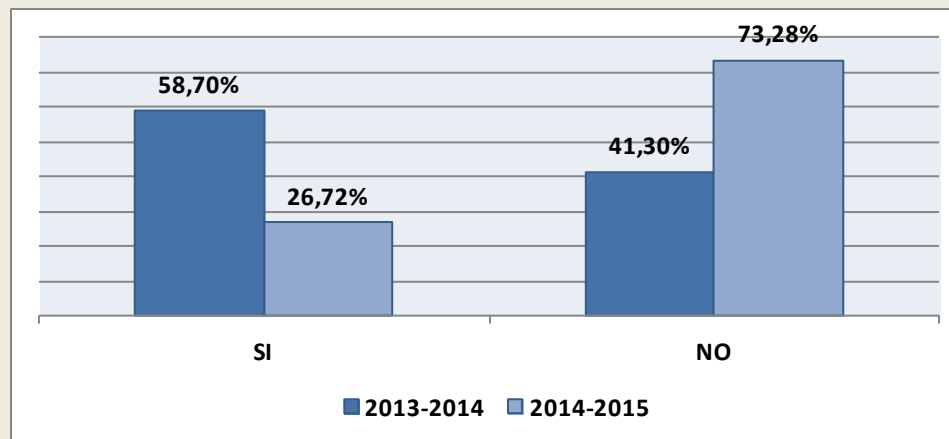
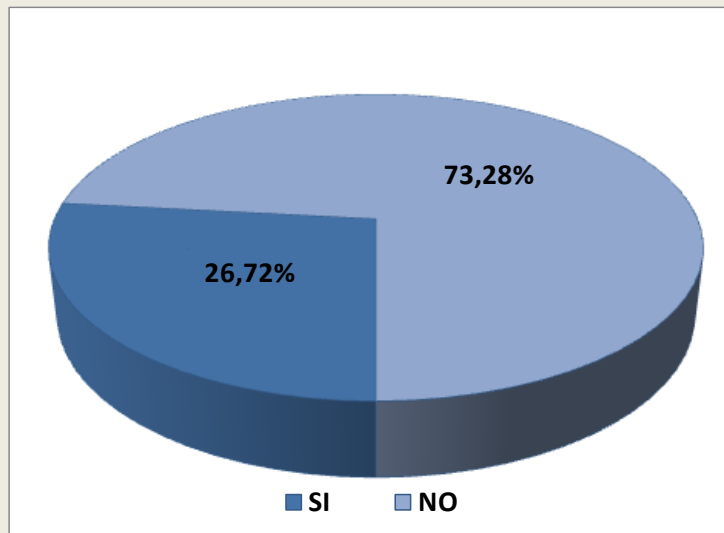


NOTA. No hay datos de la temporada 2013-2014 para este ítem.

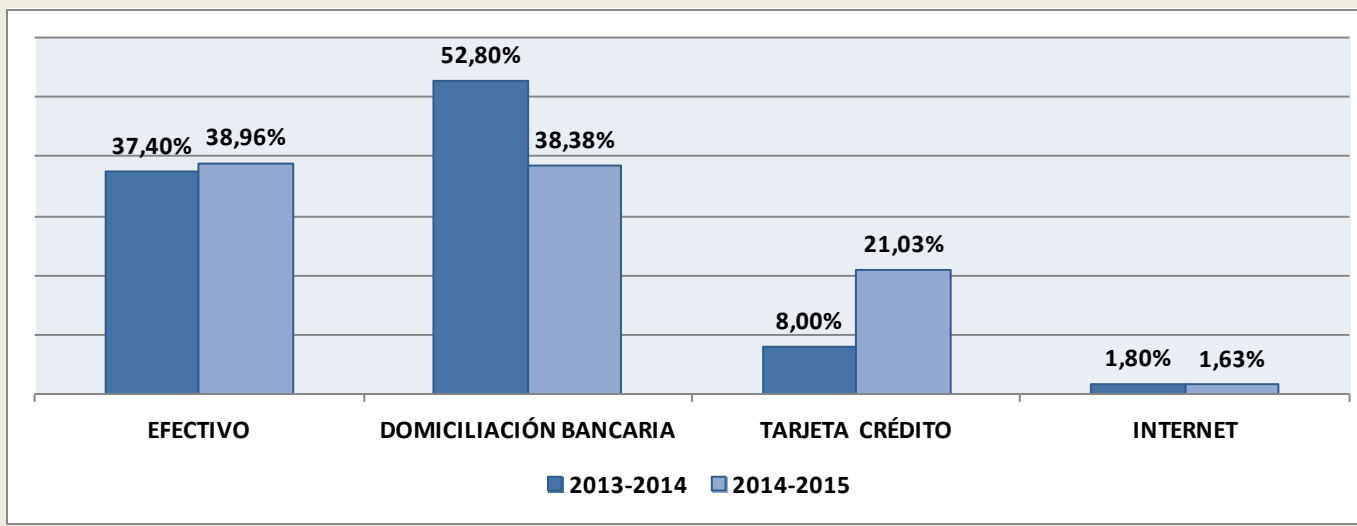
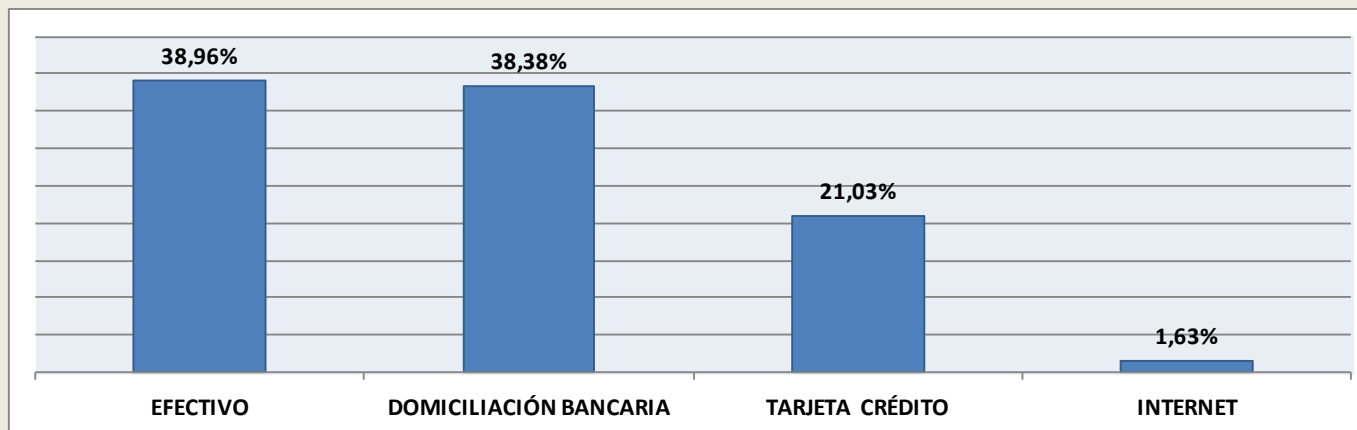
¿LE PARECE ADECUADA LA DURACIÓN DE LAS CLASES?



NOTA. No hay datos de la temporada 2013-2014 para este ítem.

¿LE GUSTARÍA PODER ASISTIR A SUS CLASES CON HORARIO FLEXIBLE?

¿QUÉ FORMA LE RESULTA MÁS COMODA PARA REALIZAR EL PAGO DEL SERVICIO?

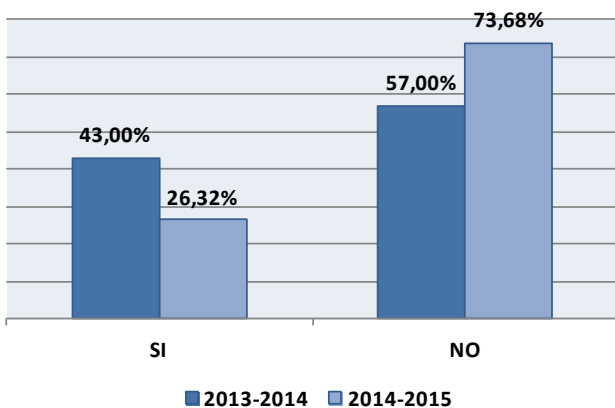
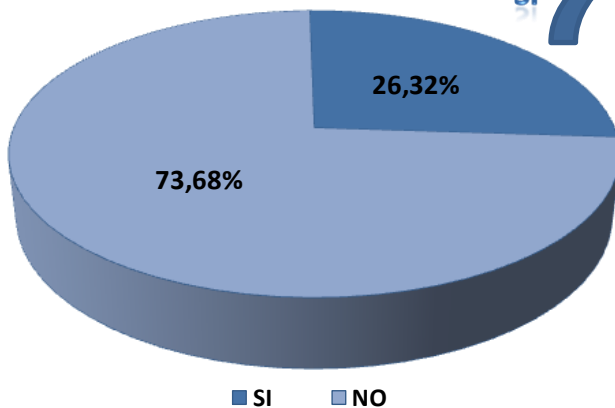




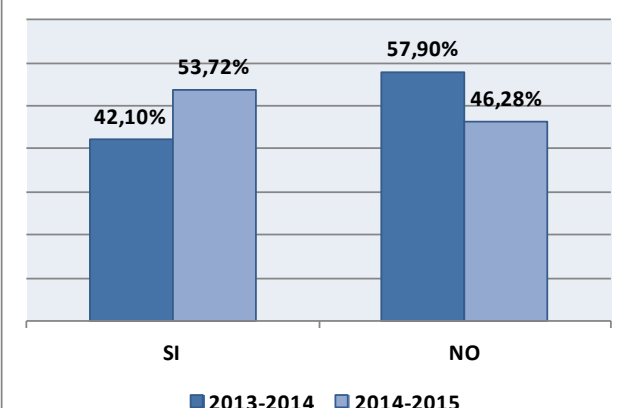
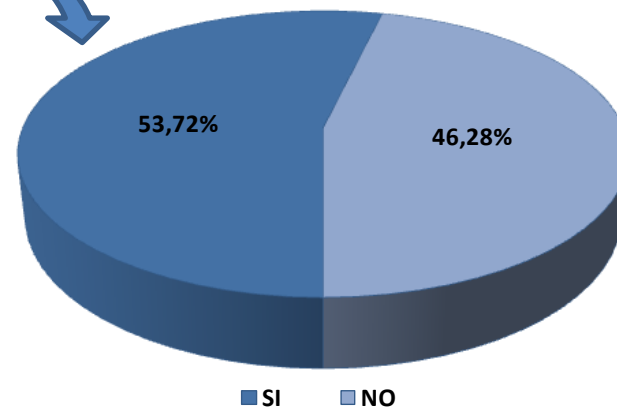
4

RESULTADOS TOTALES – ABONO DEPORTE DE MADRID

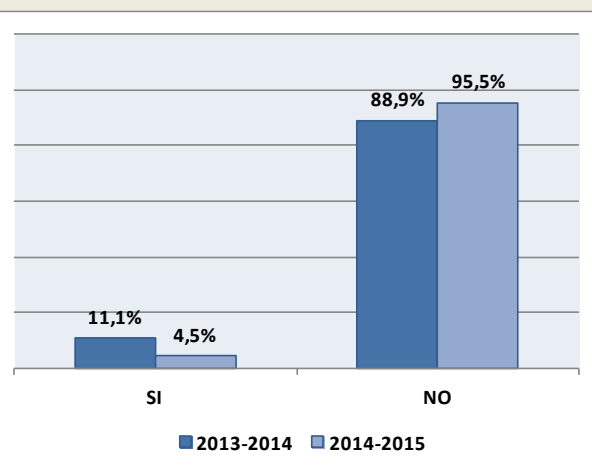
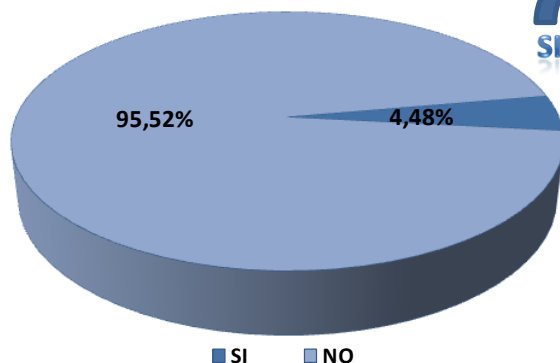
¿CONOCE USTED EL ABONO DEPORTE MADRID?



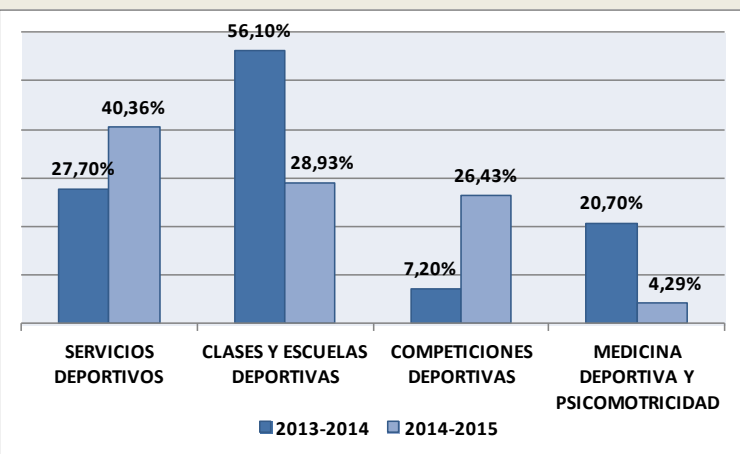
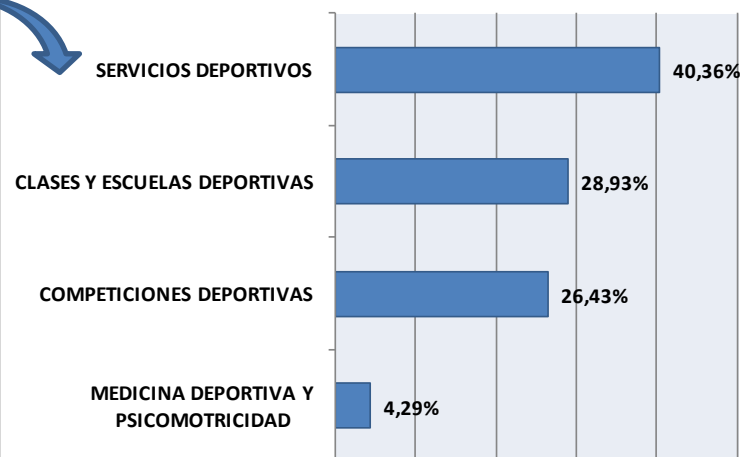
¿DISPONE DE ÉL?



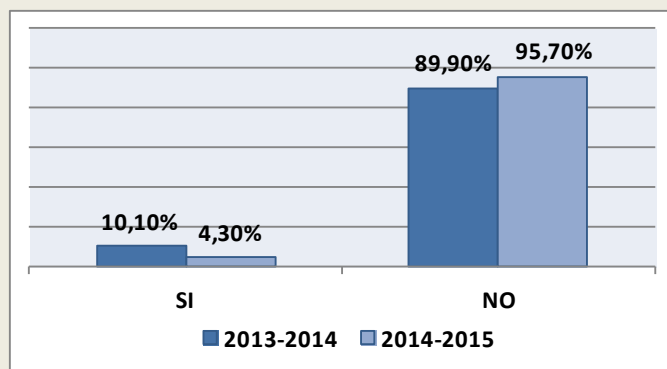
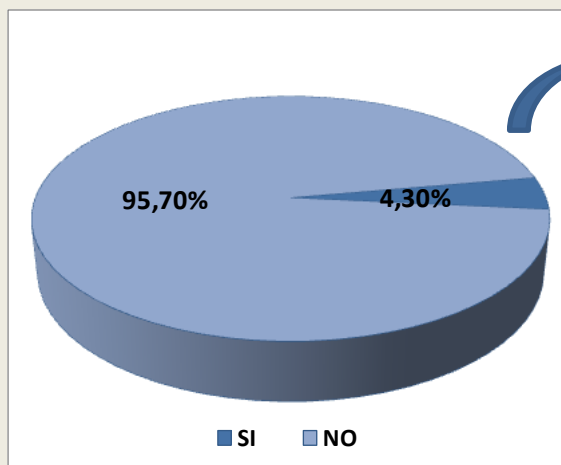
¿CONOCE USTED LAS CARTAS DE SERVICIO DEL AYTO. DE MADRID EN MATERIA DEPORTIVA?



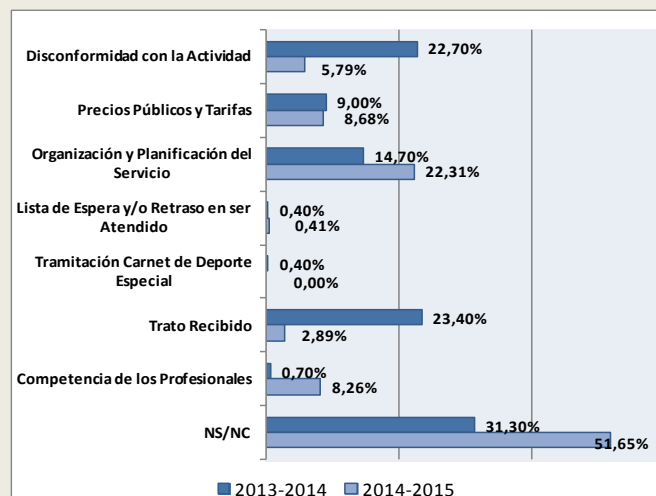
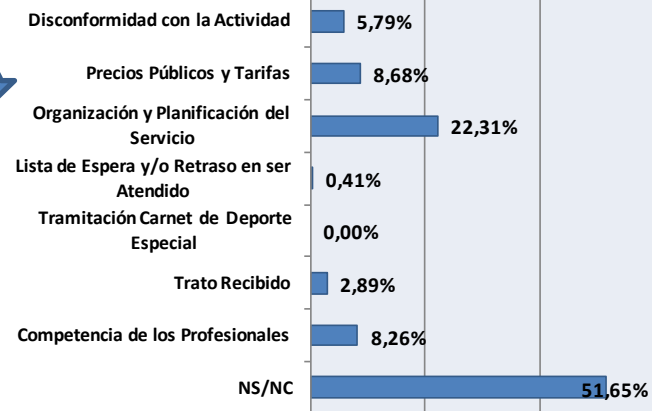
¿CUÁL/ES?



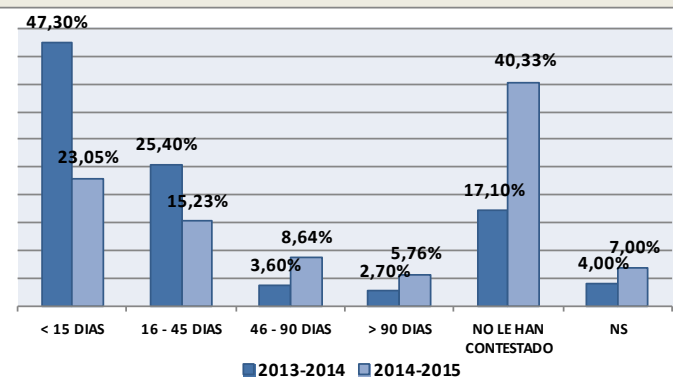
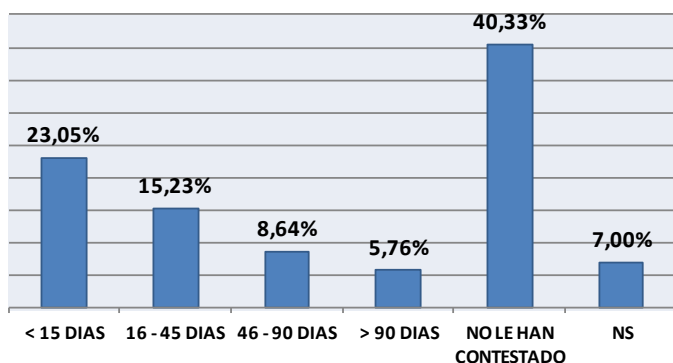
¿HA PRESENTADO ALGUNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN, EN EL ÚLTIMO AÑO, RELACIONADA CON EL CDM Y LOS SERVICIOS OFERTADOS?



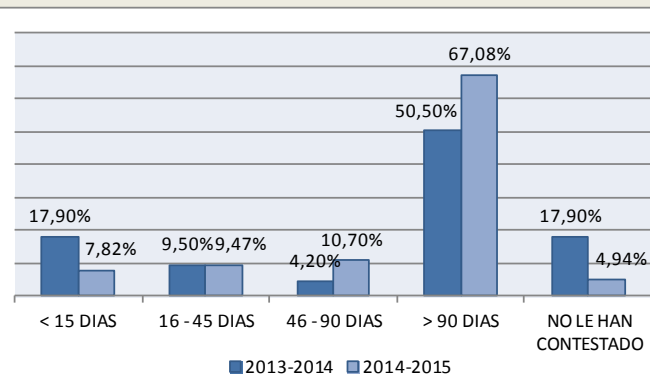
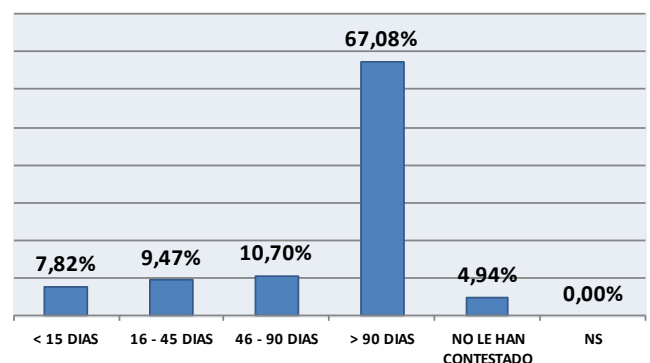
¿CUÁL FUE EL MOTIVO DE SU SUGERENCIA/RECLAMACIÓN?



¿EN QUE PLAZO LE CONTESTARON?



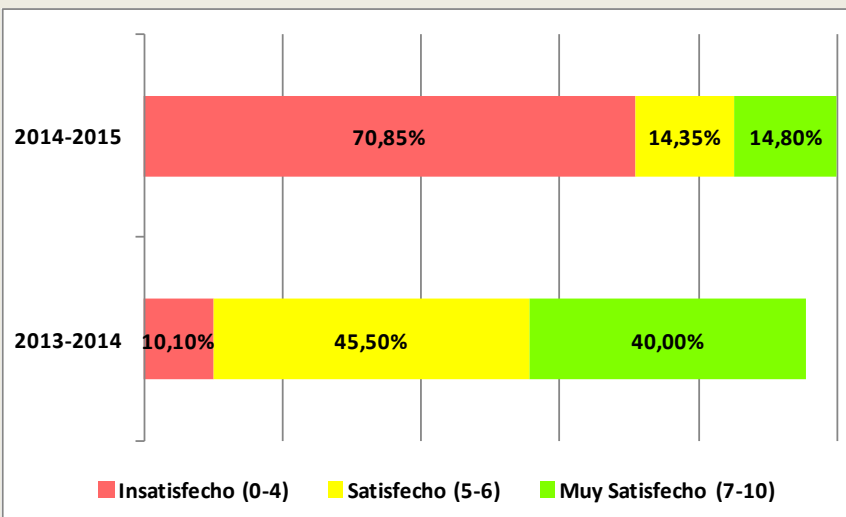
¿CUÁNTO HACE QUE PRESENTÓ LA SUGERENCIA/RECLAMACIÓN?



GRADO DE SATISFACCIÓN CON
LA RESPUESTA RECIBIDA

■ Insatisfecho (0-4) ■ Satisfecho (5-6) ■ Muy Satisfecho (7-10)

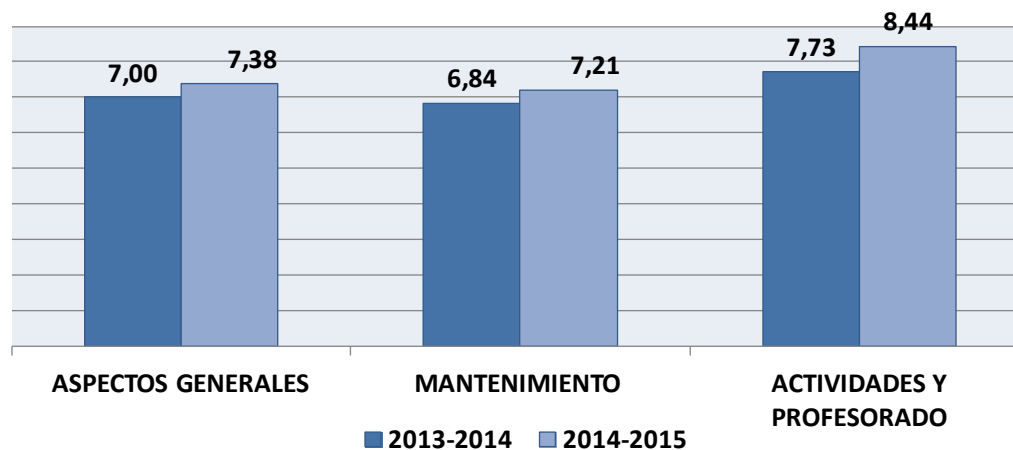
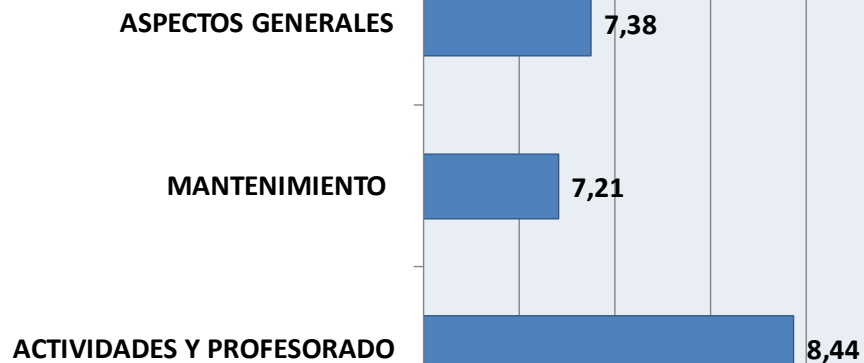
**VALORACIÓN MEDIA
2014-2015
2,44**



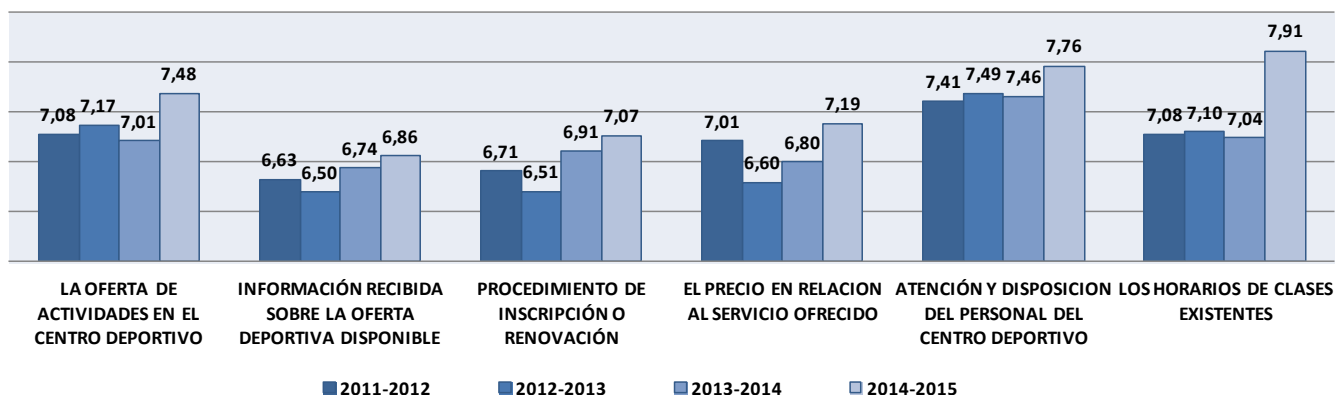
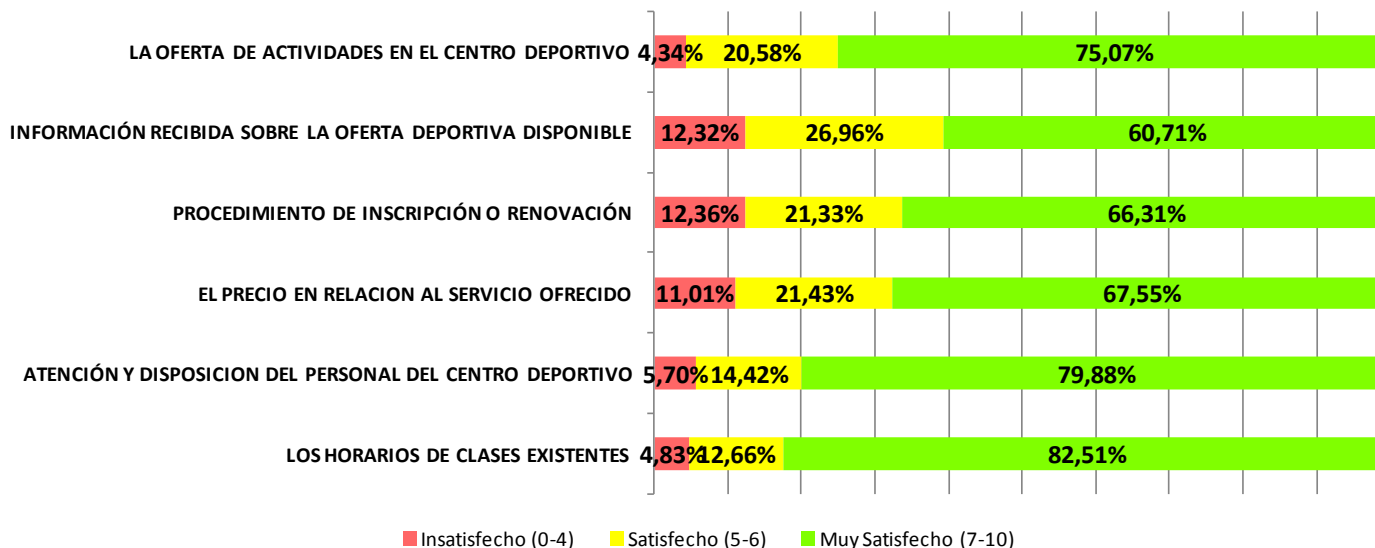
■ Insatisfecho (0-4) ■ Satisfecho (5-6) ■ Muy Satisfecho (7-10)

**VALORACIÓN MEDIA
2013-2014
5,87**

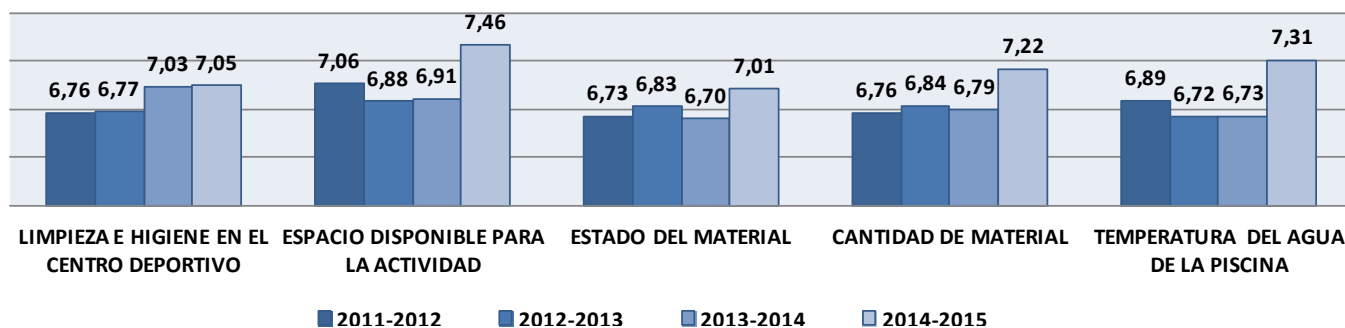
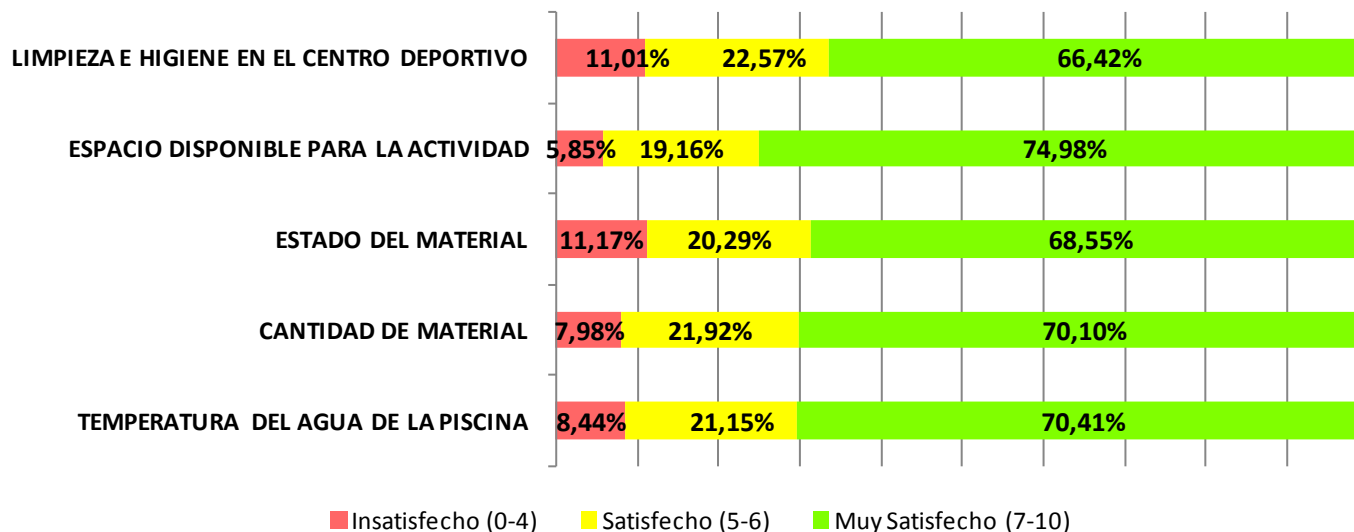
SATISFACCIÓN POR BLOQUES DE ASPECTOS



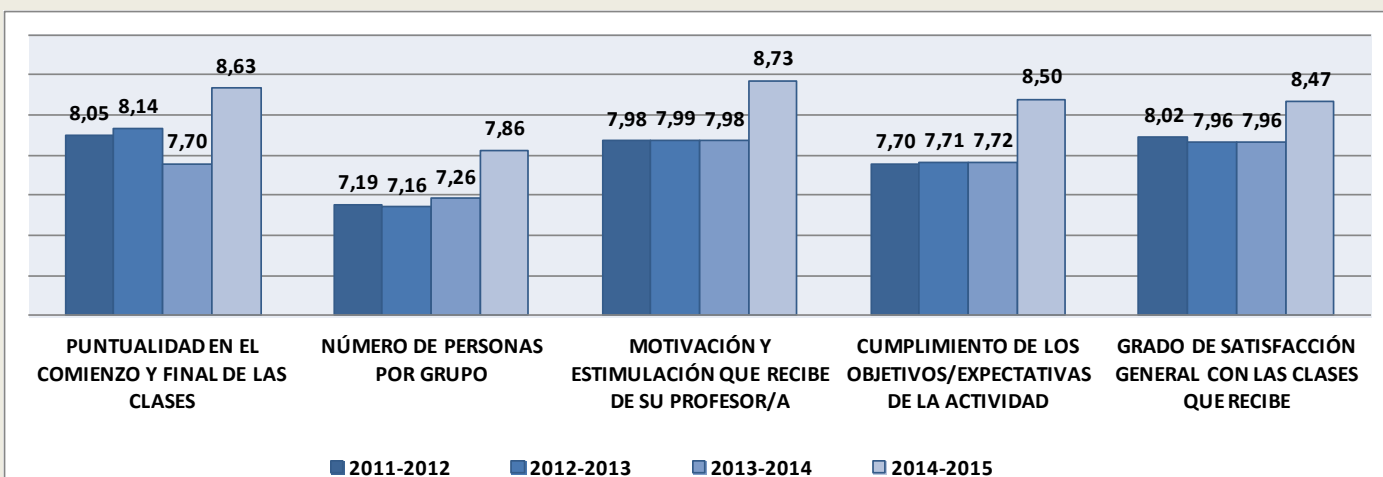
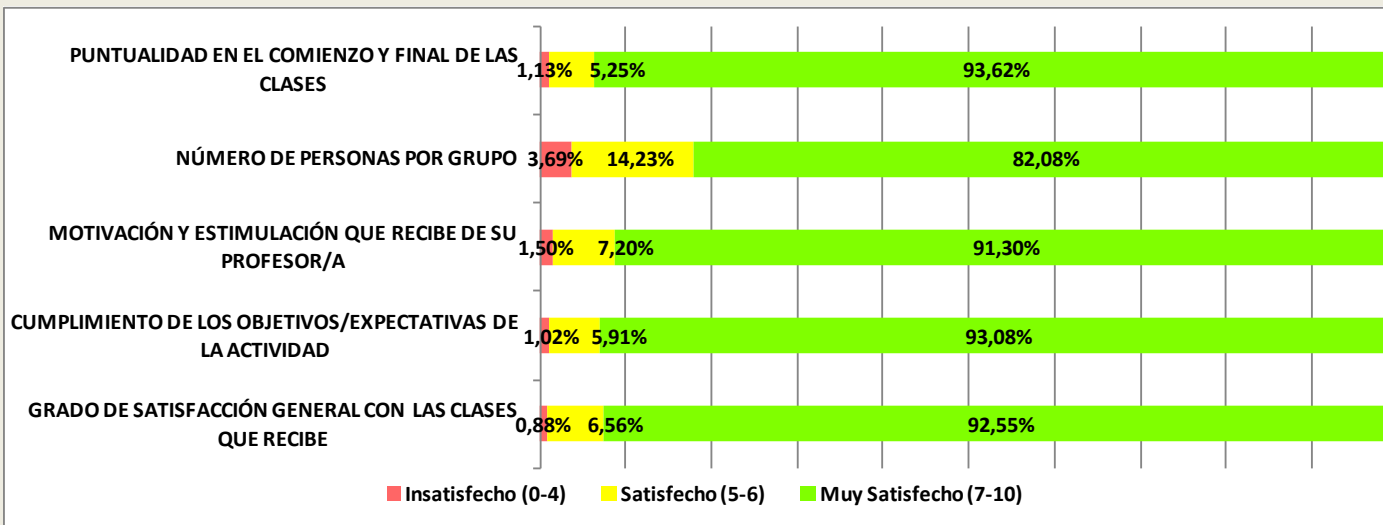
ASPECTOS GENERALES



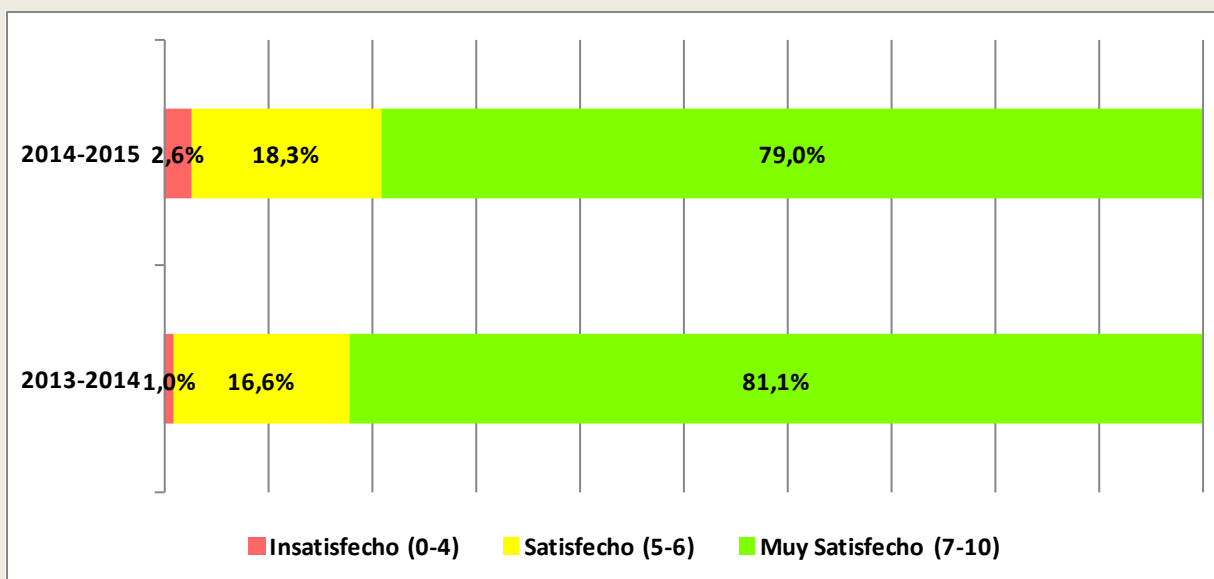
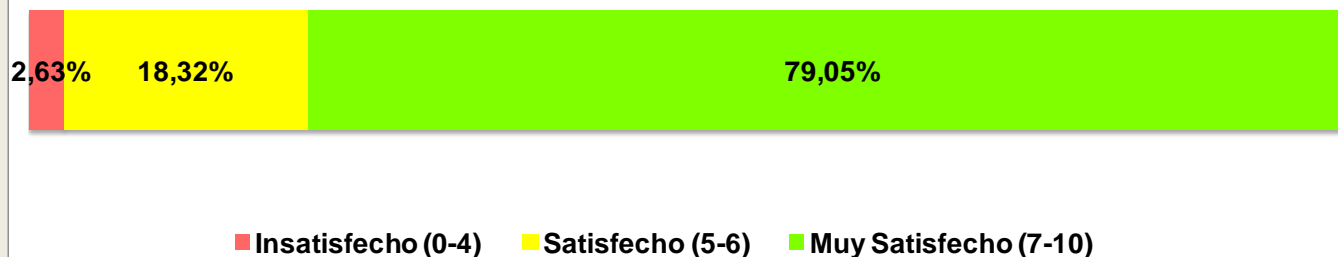
MANTENIMIENTO



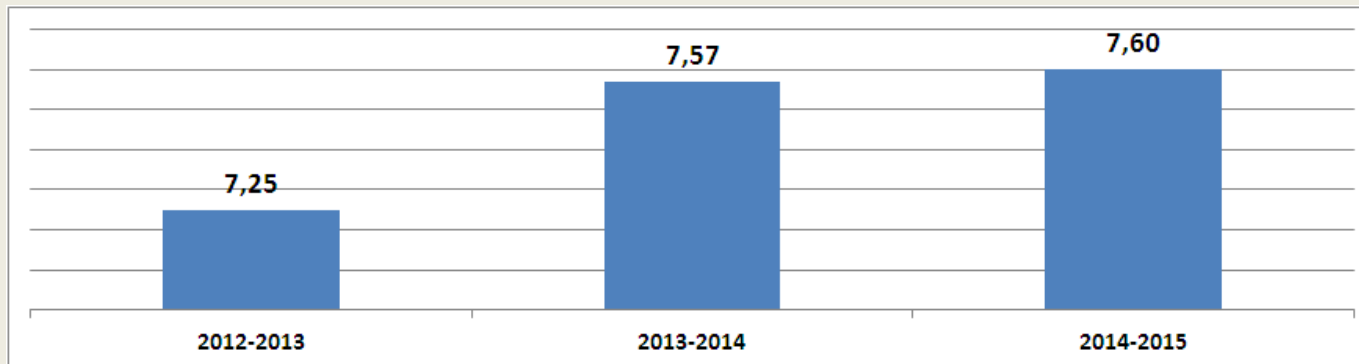
CLASES Y PROFESORADO



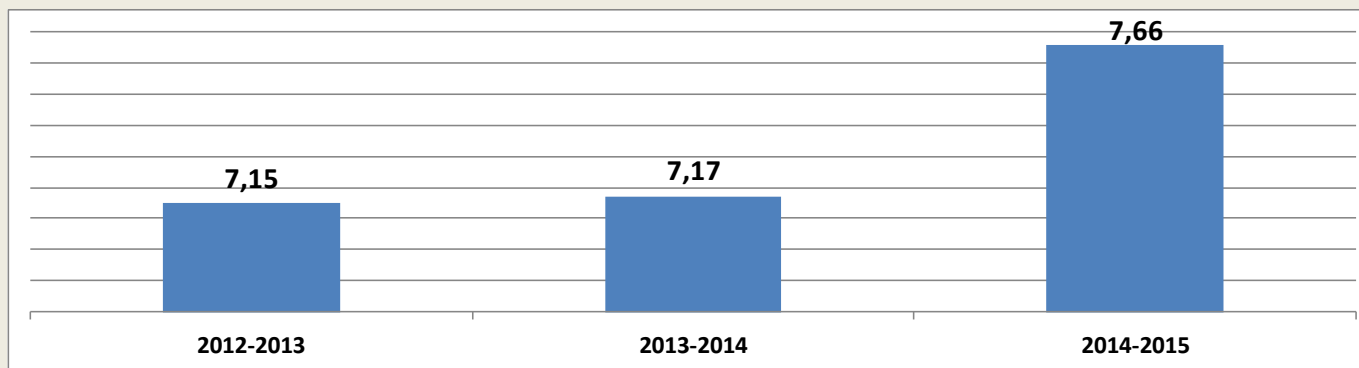
GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CENTRO DEPORTIVO



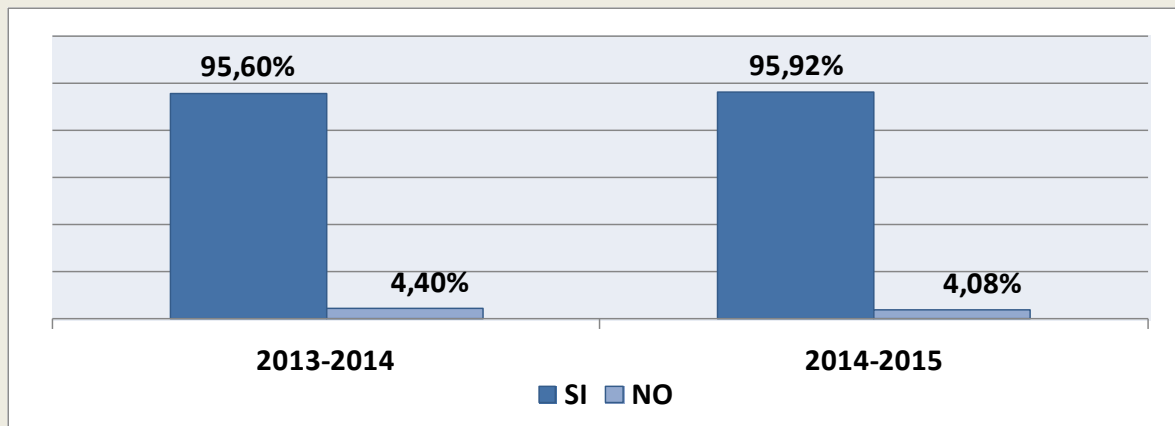
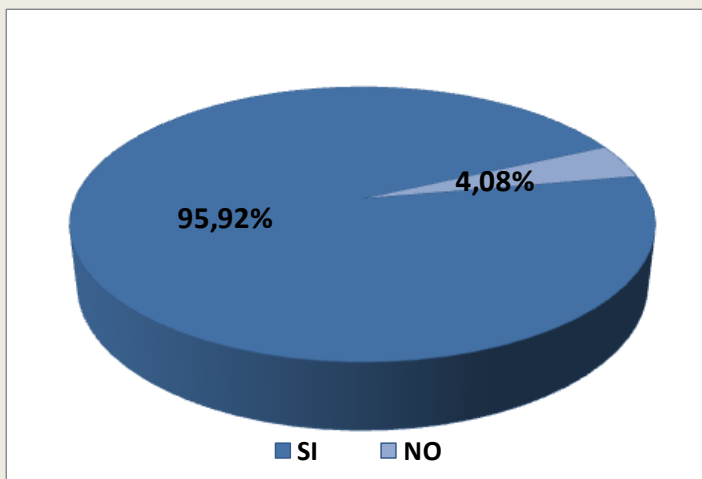
VALORACIÓN GENERAL AL CENTRO DEPORTIVO (VALORACIÓN DECLARADA POR EL USUARIO)



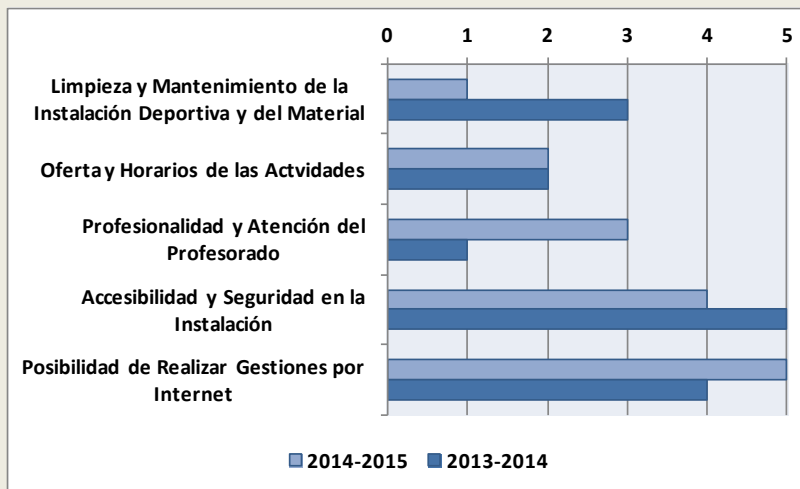
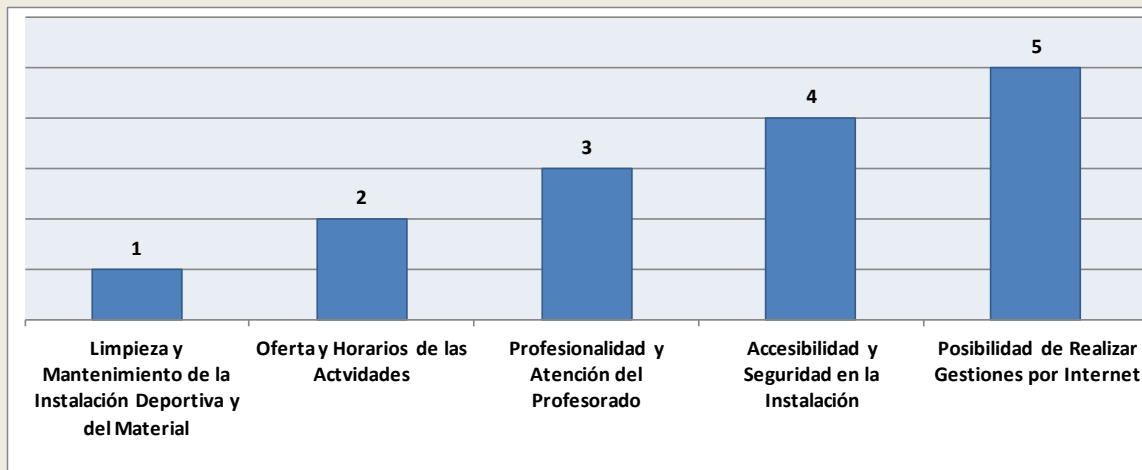
VALORACIÓN MEDIA DEL CENTRO DEPORTIVO (VALORACIÓN CALCULADA SOBRE LAS VALORACIONES DECLARADAS POR LOS USUARIOS PARA LOS DISTINTOS ASPECTOS)



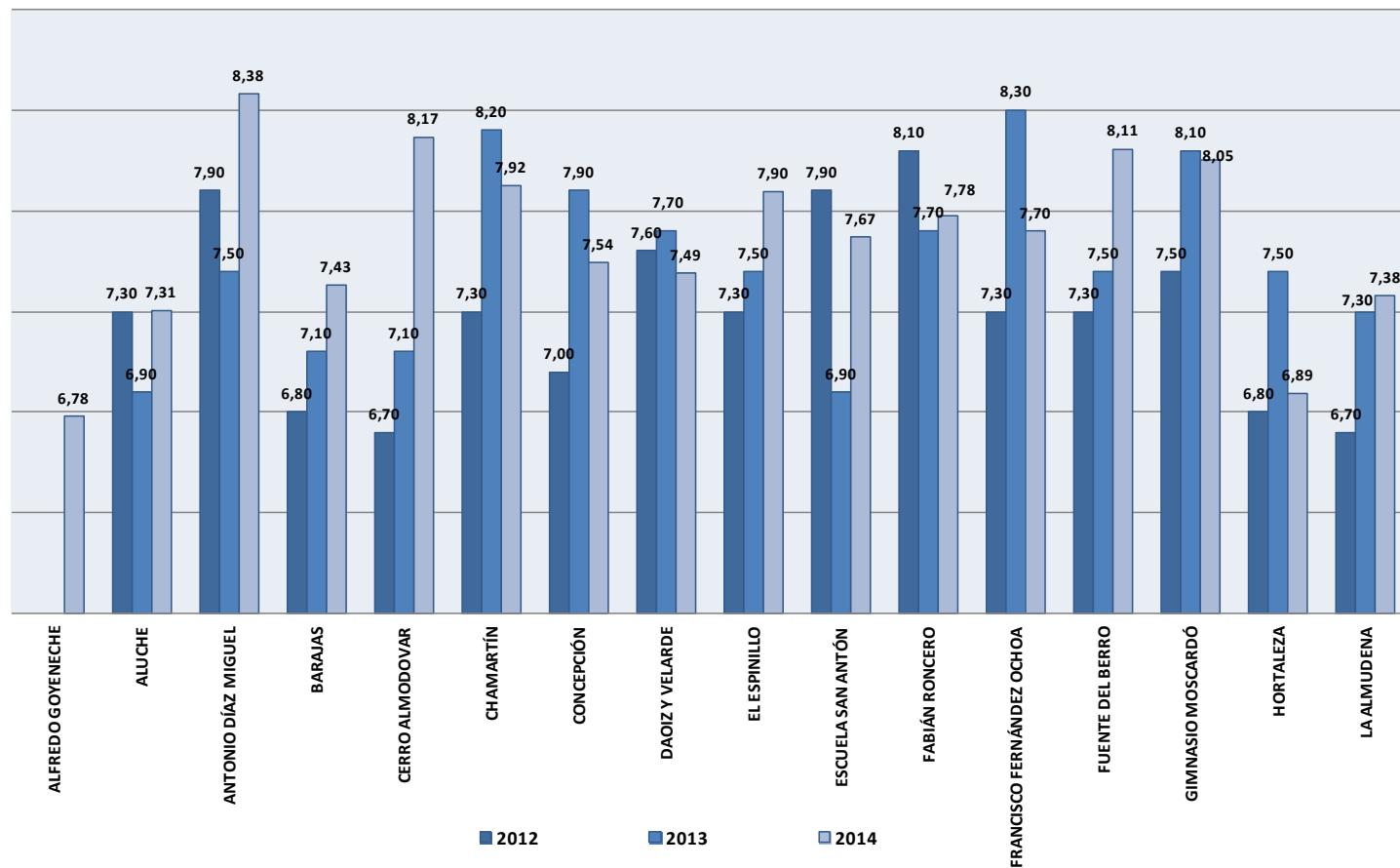
¿RECOMENDARÍA NUESTRAS ACTIVIDADES A FAMILIARES O AMIGOS?



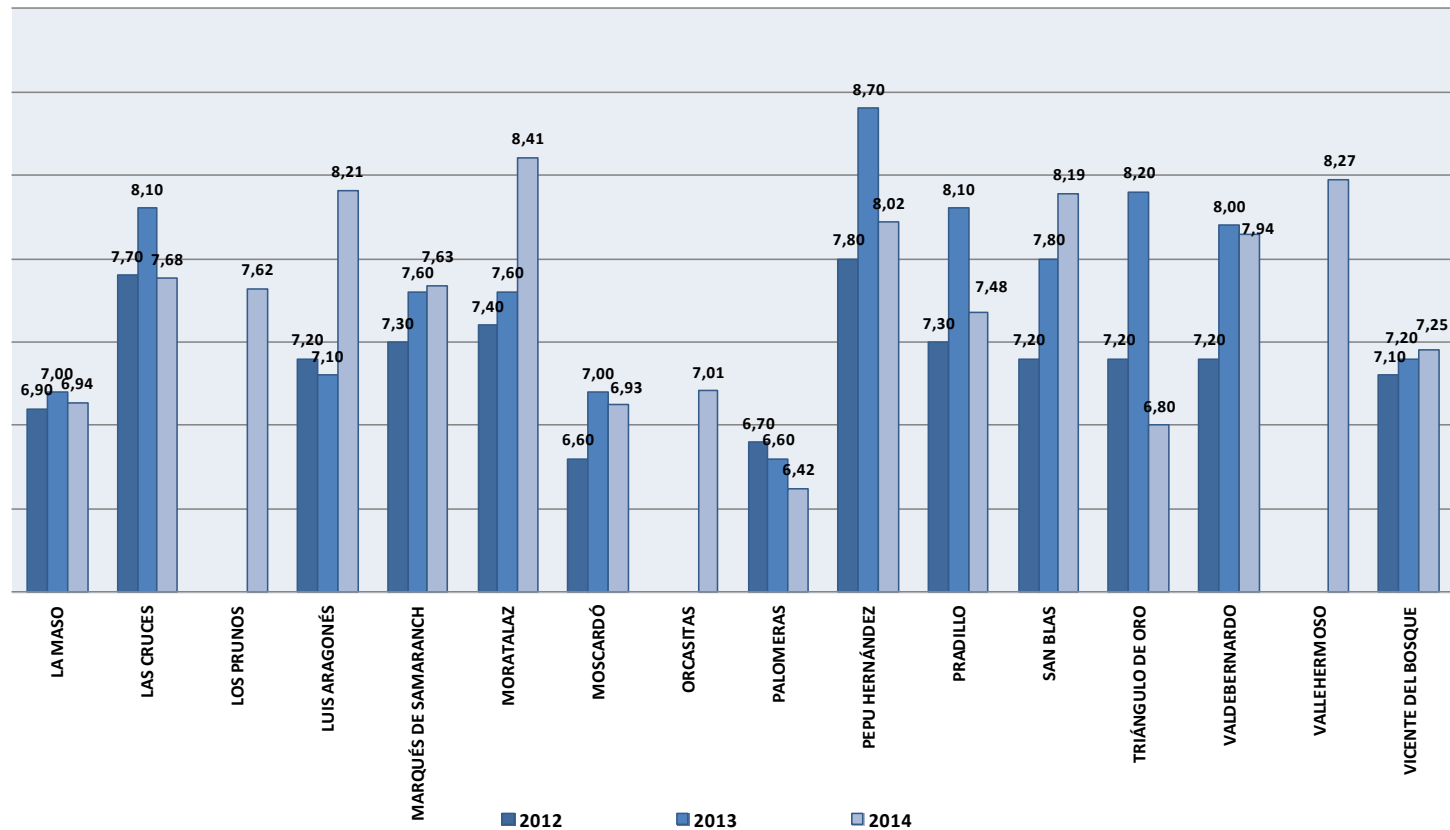
ORDENE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO DEL 1 AL 5, SIENDO EL 1 EL MÁS IMPORTANTE Y EL 5 EL MENOS IMPORTANTE



GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL POR CENTRO

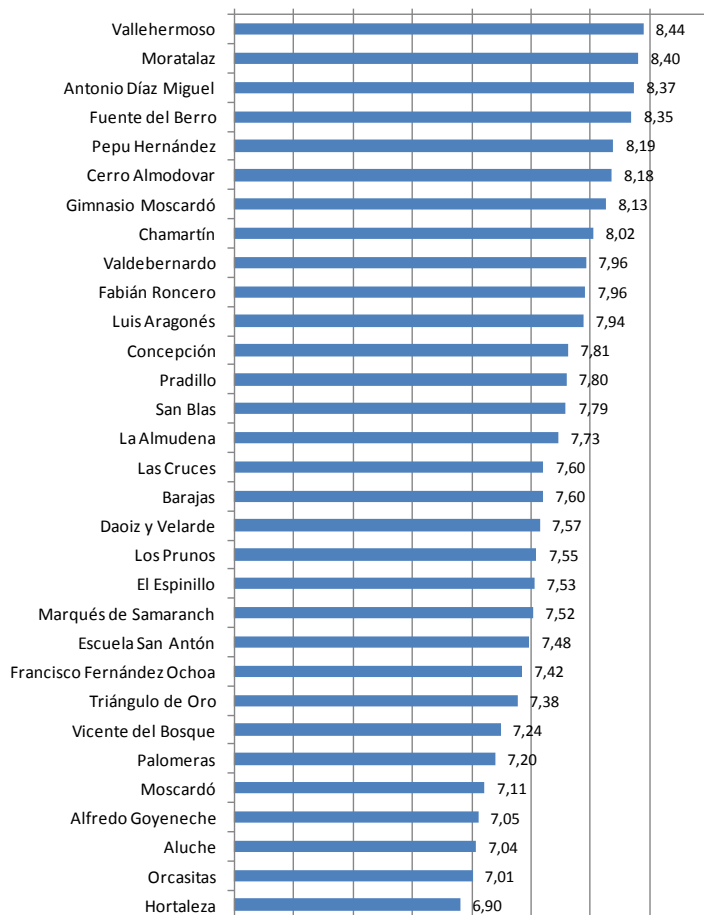


GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL POR CENTRO

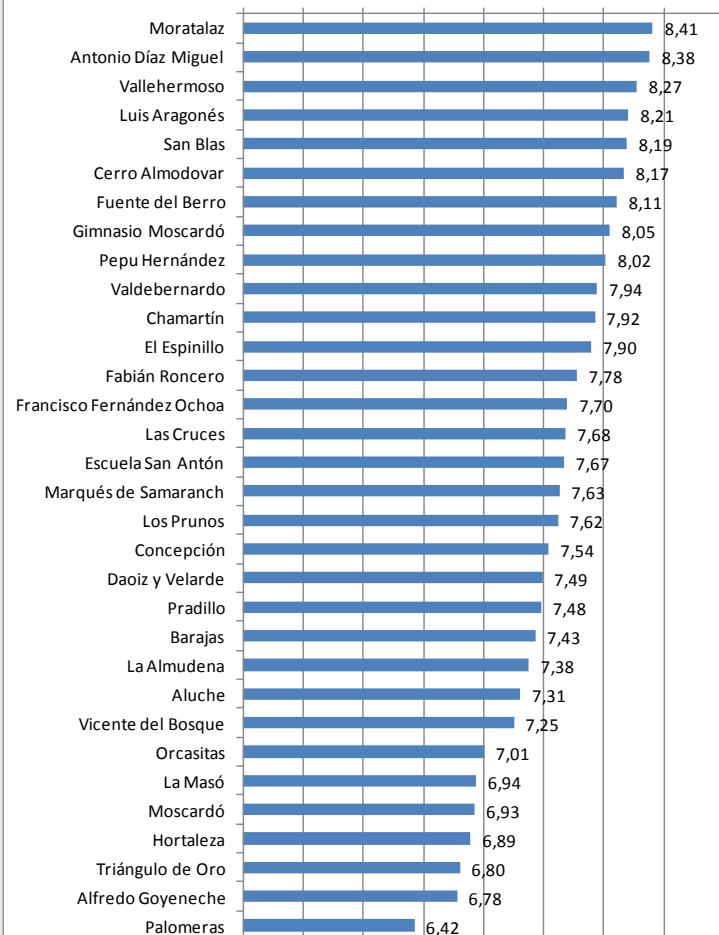


RANKING POR CDM

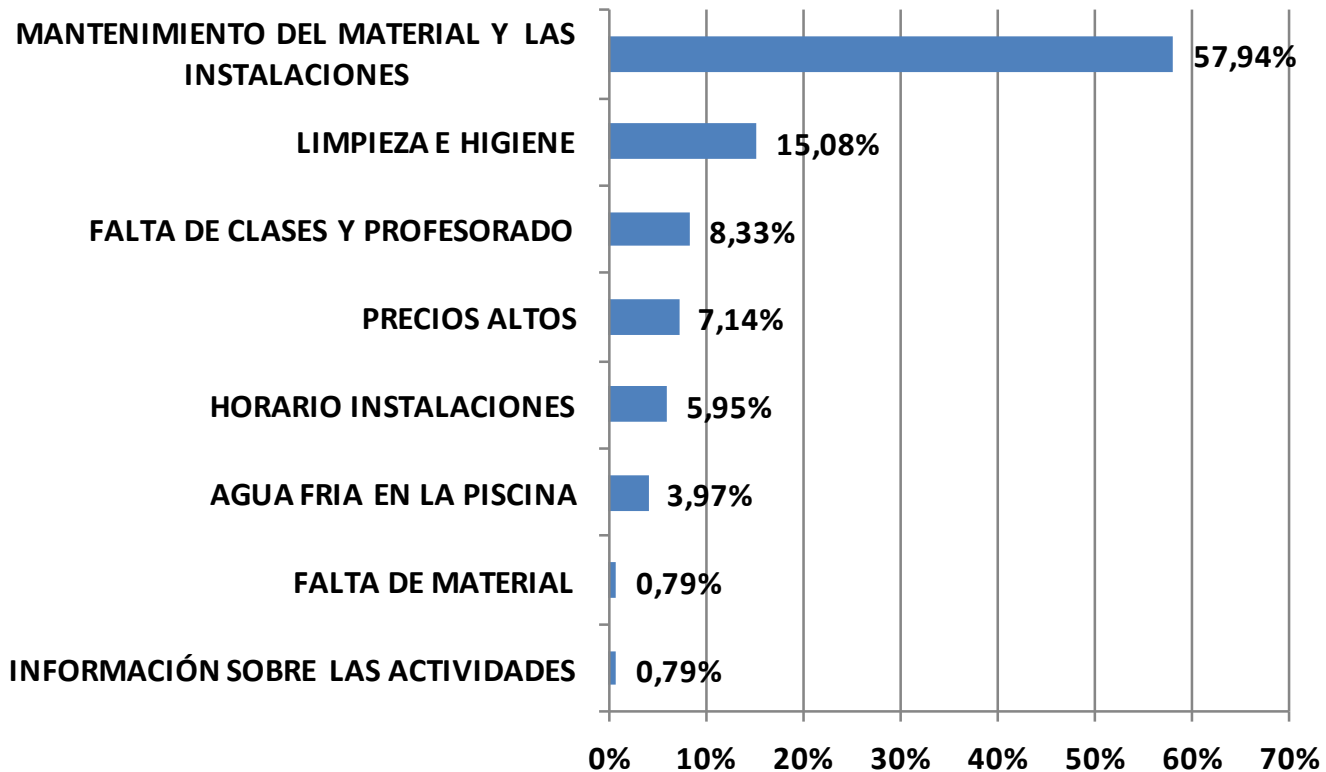
■ Valoración Media General con el Centro Deportivo (Media aritmética)



■ Grado de Satisfacción General con el Centro Deportivo



¿HAY ALGUNA OTRA SUGERENCIA QUE LE GUSTARÍA APORTAR SOBRE LA QUE NO SE LE HAYA PREGUNTADO?



1. El perfil de los usuarios de los Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid (en adelante CDM) es ligeramente diferente al registrado en los años 2012 y 2013 en cuanto a género, siendo mayoritaria este año la afluencia de **hombres** (53,69%). La Edad más habitual se sitúa **entre los 21 y 64 años** (53,42%) y se realiza, casi a partes iguales, un **uso libre** de las instalaciones (51,16%) y o con clases, al contrario que en el año anterior, donde sólo un tercio de los encuestados declaraban el uso libre. En cuanto al Horario, la Mañana y la Tarde están muy equiparadas, teniendo algo más de afluencia la **Mañana** (51,76%).
2. **Los usuarios conocen los CDM y su oferta de actividades fundamentalmente por la cercanía de éstos a sus domicilios**, acudiendo a ellos directamente para informarse. Un **74,03%** de los encuestados señala el ítem **Otros** en la encuesta como medio de información, **aclarando que acuden directamente al Centro**. De las restantes alternativas, la respuesta más seleccionada es, igual que en 2013-2014, a través de familiares y/o amigos (19,86%).
3. La elevada capilaridad de la red de CDM en el municipio de Madrid hace que todos los ciudadanos dispongan de una instalación deportiva **cerca de su domicilio**, lo que resulta ser, al igual que en años anteriores, el **principal motivo de elección** del CDM (71,38%).
4. **El transporte privado es el medio más utilizado para acudir al CDM** (86,27%). En esta oleada se han desglosado los medios de transporte empleados, obteniéndose así una información más detallada. El 57,01% de los usuarios **acuden a pie** al centro, lo que es coherente con el principal motivo de elección del mismo (cercanía al domicilio).

5. El **conocimiento de las actividades** en las cuales están inscritos los usuarios se produce principalmente por la **información recibida en las propias instalaciones del CDM (41,70%)**.
6. Al igual que en años anteriores, la **práctica de deporte** y la intención de **encontrarse bien** son las dos **razones principales de inscripción a un CDM (49,33% y 24,95% respectivamente)**.
7. Un porcentaje ligeramente inferior a la mitad de los usuarios están **inscritos en actividades** desde hace **más de 2 años (49,45%)**, lo que representa una gran fidelización de estos usuarios, que además aumenta respecto al periodo 2013-2014 (49,10%).
8. Aproximadamente **entre 8 y 9 de cada 10 usuarios** entrevistados consideran **adecuados** tanto el **número de sesiones semanales** como la **duración** de las mismas. Respecto a la posibilidad de asistir a las clases con **horarios flexibles**, **al 26,72% de los entrevistados les gustaría contar con esa opción**, porcentaje significativamente menor al de 2013-2014 (58,70%).
9. La fidelidad, entendida como intención de seguir en la actividad en la que el usuario se encuentra inscrito (indicador indirecto pero fuertemente vinculado a la satisfacción global del usuario), ofrece un resultado muy positivo ya que el **98,76% de los usuarios entrevistados tienen intención de seguir inscritos en la actividad en los próximos meses o temporada**.

10. El principal **motivo** por el que los usuarios de los CDM **no tienen intención de seguir** en la actividad es la **Falta de tiempo**, con un 20,29% de esos casos. El escaso atractivo de las clases, razón principal del abandono en el año 2013-2014 (con un 40,20%), se reduce sensiblemente hasta convertirse en la razón de abandono en tan sólo un 13,04% de los casos en la presente temporada 2014-2015.
11. El **pago en efectivo y la domiciliación bancaria** continúan siendo considerados como la forma mas cómoda para realizar el pago de las cuotas (ambas con más de un 38%). Cabe destacar el **aumento de la Tarjeta de Crédito como forma más cómoda de pago**, que pasa de un 8,00% en 2013-2014 a un 21,03% en 2014-2015.
12. La notoriedad del **Abono Deporte Madrid** se sitúa **alrededor del 25%** (26,32%) lo que le sitúa muy por debajo de los datos registrados en 2013-2014 (43,00%). Sin embargo en esta oleada **el número de usuarios que**, conociendo el Abono Deporte Madrid, **disponen de él, ha aumentado** hasta un 53,72% (42,10% en 2013).
13. La tasa de conocimiento de las **Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Madrid** en materia deportiva se limita al **4,48%** (11,10% en 2013-2014), siendo la que cuenta con un mayor grado de notoriedad la correspondiente a los **Servicios Deportivos** (40,36% de los que las conocían).

14. Un **4,30%** de los usuarios entrevistados afirman haber **presentado una reclamación o una sugerencia** relacionada con el CDM, o los servicios ofertados, en el último año. Lo que supone **una mejora respecto a 2013-2014 (10,10%)**. Los principales **motivos** de dichas reclamaciones o sugerencias hacen referencia a la **organización y planificación de los servicios (22,31%)**, los precios públicos y tarifas; la competencia de los profesionales (ambos con más de un 8,00%). La disconformidad con la actividad y el trato recibido, (que en 2013-2014 contaban con porcentajes superiores al 22%), dejan de ser los principales motivos de sugerencia o reclamación en 2014-2015.
15. Según la información aportada por los entrevistados, el **23,05%** de las reclamaciones o sugerencias presentadas obtuvieron **una respuesta en menos de 15 días**. El plazo de respuesta superó los 3 meses en sólo un 5,76% de los casos, y en **un 40,33% aún no habían sido contestadas** en el momento de la entrevista. Todo esto supone un empeoramiento respecto a los datos de 2013-2014, cuando el 47,30% de los encuestados manifestó que sus reclamaciones se contestaron en menos de 15 días y solo un 17,10% no habían sido contestadas.
16. Al igual que en la oleada 2013-2014, **la mayoría de estas reclamaciones habían sido presentadas por los usuarios hace más de 90 días**.
17. La **satisfacción media con la respuesta recibida** a la reclamación o sugerencia presentada se sitúa en los **2,44 puntos**, valoración muy por debajo de los datos de satisfacción de los años 2012 y 2013 (con 6,48 y 5,87 puntos respectivamente).

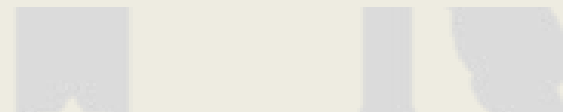
18. De forma general, **todos los aspectos** analizados reciben **valoraciones muy positivas** por parte de los usuarios encuestados. En una escala de 0 a 10 superan, en la mayoría de los aspectos, los 7 puntos de valoración. Al igual que en 2013-2014, los aspectos relativos a las **Actividades y Profesorado** son los **mejor valorados** por los usuarios de los CDM.
19. **Aspectos Generales de los CDM**
- La **información recibida sobre la oferta deportiva disponible** y el **proceso de Inscripción o renovación** son los aspectos **con menor valoración** de este bloque (6,86 y 7,07 puntos respectivamente), aunque aumentan su valoración respecto al 2013-2014 (con 6,74 y 6,91 puntos respectivamente).
 - Los **horarios de las clases** obtiene la **nota más alta** (7,91 puntos), siendo el aspecto que más ha mejorado respecto a 2013-2014 (7,04 puntos).
20. **Mantenimiento de los CDM**
- Las **valoraciones más bajas** son para la **estado del Material y limpieza e higiene en el centro deportivo**, con 7,01 y 7,05 puntos respectivamente. Aunque han aumentado respecto a 2013-2014 (6,70 y 7,03 puntos), continúan siendo los comentarios más frecuentes de los usuarios en las sugerencias que realizan con motivo de las entrevistas (representando, juntas, más de un 70%).
 - La satisfacción respecto a la **espacio disponible para la actividad** presenta un incremento superior a un punto respecto a 2013-2014, siendo el **aspecto mejor valorado** de este bloque con 7,46 puntos.

21. Actividades y profesorado del CDM

- Se produce un **incremento en la valoración de todos los aspectos** de este bloque, respecto a 2013-2014.
- El **aspecto mejor valorado** es la **motivación y estimulación que recibe de su profesor/a**, con 8,73 puntos.
- El **aspecto con menor valoración**, en este bloque es el **número de personas en el grupo**, con 7,86 puntos.

22. El 79,05% de los usuarios afirman estar muy satisfechos (puntuaciones entre 7-10) con su CDM, lo que supone una ligera disminución respecto a 2013-2014 (81,1%). No obstante, **aumenta el número de usuarios satisfechos (puntuaciones de 5-6)** de 16,60% en 2013-2014 a 18,32% en 2014-2015.

23. El grado de **satisfacción general declarada por los usuarios** de los CDM del Ayuntamiento de Madrid se cifra en **7,60 puntos**, lo que supone un ligero **incremento respecto a la valoración obtenida en 2013-2014 (7,57)**. Este aumento en el grado de satisfacción general de los usuarios se hace más notorio con la valoración media (calculada como media aritmética de los resultados de las valoraciones otorgadas a cada uno de los aspectos del cuestionario), la cual alcanza 7,66 puntos, significativamente mayor a los 7,17 puntos obtenidos en 2013-2014.



24. Los **aspectos más importantes** para los usuarios son **Limpieza y Mantenimiento de la Instalación Deportiva y del material** y la **Oferta y Horario de las Actividades**. La importancia de estos aspectos se refleja en las sugerencias aportadas por los usuarios al final de la entrevista.
25. En cuanto a las **sugerencias aportadas por los usuarios** al final de la entrevista, destacan aquellas **relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones**, que representan más de un 50% del total. Le siguen las sugerencia respecto a limpieza e higiene, con un 15,10%.



26. Las **valoraciones según la satisfacción declara por los usuarios por centro** se mueven en un rango **entre los 6,42 y los 8,41** puntos, encontrándose más de la mitad de ellos por encima de la **media, 7,60** puntos.
27. La **desviación típica** es igual a la encontrada en la oleada 2013-2014, con **0,52** puntos.
28. Los **Centros Deportivos Municipales mejor valorados** según la satisfacción declara por los usuarios en esta oleada, superiores a los 8 puntos, son **Moratalaz** (8,41 puntos), **Antonio Díaz Miguel** (8,38 puntos), **Vallehermoso** (8,27 puntos), **Luis Aragonés** (8,21 puntos), **San Blas** (8,19 puntos), **Cerro Almodóvar** (8,17 puntos), **Fuente del Berro** (8,11 puntos), **Gimnasio Moscardó** (8,05 puntos) y **Pepu Hernández** (8,02 puntos).
29. Los **Centros Deportivos Municipales con valoraciones más bajas** según la satisfacción declara por los usuarios en esta oleada, inferiores a los 7 puntos, son **Palomeras** (6,42 puntos), **Triángulo de Oro** (6,80 puntos), **Alfredo Goyeneche** (6,78 puntos), **Hortaleza** (6,89 puntos), **Moscardó** (6,93 puntos) y **La Masó** (6,94 puntos).
30. Los **centros que más han mejorado su valoración** de la satisfacción de sus usuarios, con incrementos superiores a un punto respecto a 2013-2014 son **Luis Aragonés** y **Cerro Almodóvar**.
31. El **descenso más importante** en la satisfacción de los usuarios, superior a un punto respecto a 2013-2014, corresponde al CDM **Triángulo de Oro**.

Valoración Media General con el Centro Deportivo (Media aritmética)	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES 2014-2015			La Oferta de Actividades en el Centro Deportivo	Información Recibida sobre la Oferta Deportiva Disponible	Procedimiento de inscripción o renovación	El Precio en Relación al Servicio Ofrecido	Atención y Disposición del Personal del Centro Deportivo	Limpieza e Higiene en el Centro Deportivo	Espacio Disponible para la Actividad	Estado del Material	Cantidad de Material	Temperatura del Agua de la Piscina	Los Horarios de Clases Existentes	Puntualidad en el Comienzo y Final de las Clases	Número de Personas en el Grupo	Motivación y Estimulación que Recibe su Profesor/a	Cumplimiento de los Objetivos/Expectativas de la Actividad	Grado de Satisfacción General con las Clases que Recibe	Grado de Satisfacción General con el Centro Deportivo
	ORDENADOS POR PUNTUACIÓN MEDIA DEL TOTAL DE ITEMS																			
	CDM	DISTRITO	TIPO GESTIÓN																	
8,44	Vallehermoso	CHAMBERI	INDIRECTA	8,14	7,87	8,07	8,42	7,92	8,08	8,17	8,79	8,75	7,53	8,54	9,20	8,23	9,36	9,09	8,93	8,27
8,40	Moratalaz	MORATALAZ	DIRECTA	8,33	7,55	7,64	8,18	8,81	8,18	8,40	8,06	8,18	7,70	8,64	9,10	8,22	9,19	9,10	9,11	8,41
8,37	Antonio Díaz Miguel	TETUÁN	INDIRECTA	7,90	7,69	7,61	7,84	8,70	8,28	8,09	8,36	8,35	7,61	8,50	9,37	8,30	9,19	9,11	8,93	8,38
8,35	Fuente del Berro	SALAMANCA	INDIRECTA	8,37	8,30	8,23	7,91	8,57	7,13	7,57	7,45	7,61	8,03	8,80	9,06	8,04	9,59	9,45	9,42	8,11
8,19	Pepu Hernández	SAN BLAS-CANILLEJAS	INDIRECTA	7,83	7,44	7,76	7,03	8,68	8,40	7,52	7,63	7,27	9,50	8,32	8,82	7,78	9,13	9,06	8,93	8,02
8,18	Cerro Almodovar	VILLA DE VALLECAS	DIRECTA	8,20	6,83	7,19	7,77	7,56	7,87	8,03	7,98	8,00	7,74	8,52	9,00	8,57	9,24	9,17	9,17	8,17
8,13	Gimnasio Moscardó	SALAMANCA	DIRECTA	8,15	7,16	7,19	7,60	8,06	7,32	7,80	8,02	8,07	7,37	8,86	8,85	8,61	9,02	8,99	8,99	8,05
8,02	Chamartín	CHAMARTÍN	INDIRECTA	7,73	7,38	7,26	7,67	7,97	6,89	7,81	8,03	8,05	7,50	8,29	8,80	8,31	9,00	8,88	8,80	7,92
7,96	Valdebernardo	VICÁLVARO	DIRECTA	8,02	7,17	6,57	7,57	8,22	7,91	7,88	7,62	7,67	6,74	8,47	9,03	8,07	8,84	8,80	8,81	7,94
7,96	Fabián Roncero	SAN BLAS-CANILLEJAS	INDIRECTA	7,98	7,67	7,55	7,80	8,17	7,05	7,37	7,33	7,44	8,21	8,24	8,28	7,93	9,05	8,54	8,67	7,78
7,94	Luis Aragonés	HORTALEZA	DIRECTA	8,18	7,03	7,45	7,41	8,07	7,33	7,30	6,93	7,46	8,03	8,30	9,14	7,57	9,11	8,72	8,97	8,21
7,81	Concepción	CIUDAD LINEAL	DIRECTA	7,71	7,08	7,33	7,90	7,88	7,16	7,46	6,78	7,32	8,01	8,20	8,62	8,14	8,92	8,18	8,29	7,54
7,80	Pradillo	CHAMARTÍN	DIRECTA	7,38	7,03	7,14	7,39	7,14	7,17	7,63	7,11	7,35	7,34	8,48	8,70	8,24	9,06	8,84	8,72	7,48
7,79	San Blas	SAN BLAS-CANILLEJAS	DIRECTA	7,65	6,85	7,65	6,80	7,44	7,18	7,98	6,83	6,95	6,41	8,42	9,16	8,39	9,09	8,93	8,98	8,19
7,73	La Almudena	CIUDAD LINEAL	INDIRECTA	7,29	7,62	7,92	7,29	8,34	6,35	7,23	7,48	7,53	6,84	8,23	8,67	7,45	8,36	8,50	8,55	7,38
7,60	Las Cruces	LATINA	INDIRECTA	7,58	6,65	6,60	6,96	7,96	7,00	7,98	7,45	7,31	7,43	7,70	8,70	7,78	8,28	8,02	8,27	7,68
7,60	Barajas	BARAJAS	DIRECTA	7,70	6,76	6,83	7,58	7,54	7,04	7,52	6,55	6,74	7,62	8,07	8,50	7,94	8,54	8,39	8,29	7,43
7,57	Daoiz y Velarde	RETIRO	DIRECTA	7,78	7,02	7,17	7,09	7,46	6,44	7,05	6,43	6,88	7,49	7,97	8,69	7,51	8,88	8,64	8,65	7,49
7,55	Los Prunos	HORTALEZA	INDIRECTA	7,65	7,45	7,46	7,71	7,66	6,88	7,21	6,71	7,04	7,75	7,47	7,85	7,18	8,28	8,14	8,29	7,62
7,53	El Espinillo	VILLAVERDE	DIRECTA	7,12	6,81	6,50	7,28	7,81	7,49	7,42	6,80	7,18	7,46	6,70	8,65	7,81	8,54	8,70	8,19	7,90
7,52	Marqués de Samaranch	ARGANZUELA	DIRECTA	6,88	6,34	6,38	7,04	8,20	7,79	7,47	6,78	7,07	7,20	6,70	8,77	7,91	8,69	8,79	8,26	7,63
7,48	Escuela San Antón	CENTRO	INDIRECTA	6,86	6,47	6,39	6,98	8,12	7,73	7,42	6,76	7,05	7,36	6,64	8,69	7,84	8,53	8,69	8,23	7,67
7,42	Francisco Fernández Ochoa	CARABANCHEL	INDIRECTA	7,92	7,05	6,35	6,94	7,61	7,07	7,52	7,41	7,36	7,07	7,29	7,97	7,04	8,27	7,96	7,93	7,70
7,38	Triángulo de Oro	TETUÁN	DIRECTA	6,49	6,13	6,29	6,03	7,22	6,51	7,39	7,07	7,25	7,48	7,57	8,73	7,86	9,11	8,53	8,48	6,80
7,24	Vicente del Bosque	FUENCARRAL- EL PARDO	DIRECTA	7,18	6,03	6,76	6,54	6,97	5,97	7,32	7,08	7,16	7,54	7,69	8,24	7,77	8,21	7,80	7,59	7,25
7,20	Palomeras	PUENTE DE VALLECAS	DIRECTA	7,49	6,61	6,74	6,92	7,21	5,45	6,73	5,77	6,37	6,45	8,04	8,25	7,67	9,12	8,22	8,09	6,42
7,11	Moscardó	USERA	INDIRECTA	6,51	6,21	7,64	6,39	8,01	6,91	7,20	5,78	6,77	5,77	7,66	8,37	7,18	7,79	7,74	7,83	6,93
7,05	Alfredo Goyeneche	MONCLOA-ARAVACA	DIRECTA	6,36	5,99	6,24	6,19	7,14	6,34	7,11	5,90	6,02	7,38	7,35	8,57	7,65	8,56	8,11	7,95	6,78
7,04	Aluche	LATINA	DIRECTA	7,20	6,55	7,09	6,33	6,58	5,75	7,32	5,73	6,46	6,69	7,73	7,96	7,55	8,03	7,67	7,94	7,31
7,01	Orcasitas	USERA	DIRECTA	6,72	5,13	6,68	5,92	7,48	6,45	7,10	5,33	5,54	5,75	7,72	8,70	8,17	8,72	8,09	8,60	7,01
6,90	Hortaleza	HORTALEZA	DIRECTA	6,57	6,13	6,37	6,94	7,11	6,56	6,29	6,07	5,98	6,26	7,03	8,00	6,85	8,29	8,07	7,92	6,89
6,74	La Masó	FUENCARRAL- EL PARDO	DIRECTA	6,51	5,46	6,04	6,53	6,77	5,85	6,53	6,37	6,71	6,69	6,94	7,79	7,98	7,36	7,19	7,11	6,94
7,66		VALORACIÓN MEDIA		7,48	6,86	7,07	7,19	7,76	7,05	7,46	7,01	7,22	7,31	7,91	8,63	7,86	8,73	8,50	8,47	7,60

X	VALOR POR ENCIMA DE LA MEDIA
X	VALOR POR DEBAJO DE LA MEDIA
X	VALOR MÁXIMO DEL RANGO
X	VALOR MÍNIMO DEL RANGO