

MORATALAZ PARTICIPA

EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN EL DISTRITO DE RETIRO

CONCLUSIONES

Dirección

Víctor García Segador.
Manuel Arenilla Sáez.

Coordinación Técnica:

Guillermo Mañanes Jiménez.
M^a José Rivilla Palma.
Marta Sanz González

Equipo de investigación:

Santiago Leguey Galán
Jesús Llorente Márquez
David García Calzada
Pedro L. Pérez Guerrero
Mónica Martín del Peso
Ana Belen Rabadán López

Enero de 2007



Metodología del Estudio

El Estudio *Moratalaz participa. Evaluación de servicios públicos municipales en el Distrito de Moratalaz* es fruto del Convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y la Universidad Rey Juan Carlos para el desarrollo de actividades en materia de participación ciudadana.

El objeto del *Estudio* es analizar la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos que el Ayuntamiento de Madrid presta en el Distrito de Moratalaz, así como consultar algunas actuaciones municipales realizadas en el mismo.

El *Estudio* se basa en una encuesta efectuada a los vecinos del Distrito de Moratalaz. La encuesta se realizó en los meses de septiembre y octubre de 2006 y la contestaron 2.616 personas. Las encuestas fueron presenciales y se cumplimentaron por entrevistadores especializados. Se hizo una selección aleatoria de los días/horas de realización de las encuestas en diferentes puntos del distrito. El nivel de confianza para el muestreo estratificado con afijación óptima es del 95%, y el error es de $\pm 1,9\%$.

La metodología empleada en las preguntas ha buscado poder comparar los resultados, donde ha sido posible, con los indicadores que aparecen en la *Urban Audit Percepción Survey* realizada en las principales ciudades europeas, incluida Madrid. También se ha buscado la comparación con otros resultados de encuestas realizadas por el CIS.

El resultado del *Estudio* permite, por tanto, comparar los datos de percepción de calidad del funcionamiento de los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento de Madrid en el Distrito de Moratalaz con los equivalentes ofrecidos por otras ciudades europeas y por otras Administraciones públicas españolas.



Primera:

Los ciudadanos de Moratalaz perciben positivamente la calidad de vida en el distrito, considerando de forma unánime que es un buen distrito para vivir. Existe coincidencia por sexos, nacionalidad y edades. Además de otras posibles motivaciones inconscientes no explicitadas en el estudio, dentro de los diversos factores de calidad de vida, los habitantes de Moratalaz valoran positivamente su limpieza y la abundancia de sus parques. Al mismo tiempo que consideran adecuada la calidad de vida, los residentes de Moratalaz se sienten satisfechos de su barrio y, asimismo, se muestran optimistas de cara al futuro, entendiendo mayoritariamente que en los próximos cinco años la vida en el distrito será más agradable.

Segunda:

La percepción global positiva de la vida en el barrio contrasta con el descontento de algunos indicadores de calidad de vida muy importantes. Así, la preocupación por el precio de la vivienda es muy elevada y casi unánime para todos los entrevistados. Sin embargo, entre 2005 y 2006, Moratalaz ha tenido variación interanual del precio por metro cuadrado más bajo de toda la ciudad de Madrid (aunque se parte de una situación de precios muy elevados).

Por otra parte, entre los entrevistados también se considera difícil encontrar un buen empleo. Sin embargo, las cifras de demandantes de empleo en Moratalaz son inferiores a la media de otros distritos madrileños, a la media de la Comunidad Autónoma y a la media nacional. Los extranjeros contradicen esta opinión, con respuestas más optimistas al respecto. No obstante, hay que tener en cuenta el diferente perfil del demandante de empleo español y extranjero y sus respectivas expectativas.



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de Participación Ciudadana



Tercera:

Existe una valoración negativa acerca de la buena integración de los inmigrantes por parte de los ciudadanos españoles. Si bien los porcentajes son bastante ajustados y se percibe cierta división de opiniones en la sociedad, la tendencia general es negativa. Tal percepción contrasta con la de los propios extranjeros, que consideran de forma mayoritaria que su integración en la sociedad española está siendo buena.

Cuarta:

Los indicadores de calidad de vida incluidos en el estudio y que tienen relación con las cuestiones medio-ambientales reciben una buena valoración en líneas generales, salvo alguna excepción. Así, se considera que los barrios de Moratalaz son limpios. Además, se estima que el número de parques existentes en el distrito son suficientes. Por otra parte, si bien se considera que la contaminación del aire es un problema y, de hecho las estadísticas municipales demuestran que la contaminación atmosférica en Madrid va en aumento, Moratalaz presenta unos porcentajes de preocupación más moderados al respecto que la media de las ciudades europeas, incluida Madrid. Sin embargo, sí se afirma que el ruido es un gran problema en un porcentaje bastante más elevado. Cierta relación con el medio ambiente presenta también la cuestión relativa a la circulación y el tráfico dentro del distrito (en su emisión de gases a la atmósfera y producción de ruidos), que los habitantes de Moratalaz evalúan como regular.

Quinta:

Se observa una percepción generalmente negativa de la Administración Municipal. Si bien se considera que la Administración Municipal es ineficiente en la



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de Participación Ciudadana



ayuda al ciudadano en unos porcentajes bastante moderados, las tasas de descontento se ven aumentadas ante la valoración del gasto municipal. De hecho, la percepción del gasto municipal por parte de Moratalaz es bastante más negativa que en la media de las ciudades europeas. Además, la opción “muy en desacuerdo” ha sido la más elegida por los encuestados.

Los mayores niveles de descontento se observan en las generaciones intermedias de la población activa (entre los 30 y 50 años), en donde probablemente se concentra en mayor medida la presión fiscal.

Los extranjeros han valorado de forma más positiva la eficiencia de la Administración Municipal y la gestión del gasto que los españoles.

Sexta

La gestión que de los **servicios sociales** realiza la Junta Municipal de Distrito produce en un amplio conjunto de los ciudadanos un alto grado de satisfacción por los programas y actividades que desde esta área se realizan, no existiendo diferencias sustanciales ni en cuanto a la utilización que de estos servicios hacen los hombres y las mujeres, ni en cuanto a la evaluación y el grado de satisfacción que uno y otro sexo muestra al apreciar la calidad con la que se presta el servicio.

Atendiendo a la variable nacionalidad, son los ciudadanos extranjeros los que realizan una mayor utilización de estos servicios y los que muestran, porcentualmente con respecto a los ciudadanos de nacionalidad española, un mayor grado de satisfacción por el funcionamiento de este servicio.



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de Participación Ciudadana



Siendo los ciudadanos de edades más avanzadas y los que se encuentran en la situación de pensionista los que mayor utilización hacen del servicio son, a su vez, los que en términos porcentuales mejor valoración realizan del mismo con respecto a los otros intervalos de edad y colectivos.

Séptima

Prácticamente la mitad de los ciudadanos que fueron encuestados se consideran usuarios de los **servicios culturales** y participantes de los programas y actividades que la Junta Municipal de Distrito realiza. Los ciudadanos, en general, muestran en un alto porcentaje un elevado grado de satisfacción por el funcionamiento de los servicios, siendo las mujeres las que ligeramente realizan una mayor utilización de estos servicios y las que ofrecen, en un porcentaje ligeramente superior con respecto a los hombres, una mejor valoración del servicio.

Si atendemos a la variable nacionalidad, son los ciudadanos de nacionalidad española los que en mayor medida con respecto a los ciudadanos extranjeros se consideran usuarios directos de las actividades diseñadas por el servicio, aunque son los ciudadanos de nacionalidad extranjera los que en una ligera mayor proporción con respecto a los ciudadanos españoles realizan una mejor valoración de los programas culturales que se realizan en el Distrito.

Por su parte los ciudadanos de edades situadas en los intervalos más jóvenes son los que en menores ocasiones han mostrado utilizar o ser participes de las actividades culturales, siendo los ciudadanos de menos de 18 años y los de más de 60 los que mejor valoración dentro de sus intervalos o franjas de edad realizan de los servicios de cultura.



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de Participación Ciudadana



Por ocupaciones, en correspondencia también con la edad, son los ciudadanos que se encuentran en la situación de pensionista los que en mayor grado mejor valoración realizan del servicio. Por el contrario son el colectivo de “estudiantes” los que muestran un menor apoyo en el momento de calificar los programas del servicio como satisfactorios o muy satisfactorios.

Octava

Los ciudadanos en los **servicios de juventud** presentan una valoración en la que en su mayor parte se aprueba la gestión municipal en este ámbito.

Mientras que la participación en las actividades juveniles por parte de los hombres y de las mujeres es prácticamente similar, son las mujeres las que muestran una valoración ligeramente superior del servicio con respecto a los hombres.

Los ciudadanos de nacionalidad extranjera son los que mayor participación tienen en los programas propios de este servicio. También son los que sienten una mayor satisfacción por las actividades en las que participan.

La necesaria correspondencia entre la finalidad del servicio y la edad del usuario hace que sean los ciudadanos situados en las franjas de edad más jóvenes los que mayor utilización hacen del mismo, si bien ésta no es muy intensiva. Este colectivo de ciudadanos considera en su mayor parte que los programas y actividades del servicio satisfacen sus expectativas y necesidades aunque, en comparación con otros intervalos de edad, los resultados obtenidos en la valoración de la actividad del servicio no son sumamente destacados.

Por su parte, el colectivo de estudiantes, como usuario natural de este tipo de servicios, tampoco muestra una utilización asidua de sus actividades y programas,



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de Participación Ciudadana



siendo el colectivo que en menor porcentaje, con respecto a los otros considerados en este estudio, califica la actuación del servicio de satisfactoria o de muy satisfactoria.

Novena

Como ocurriera con los servicios culturales, prácticamente la mitad de los ciudadanos entrevistados dice ser usuario o participar de los programas y **actividades deportivas** que se organizan en las instalaciones y equipamientos deportivos del distrito.

Los ciudadanos que expresaron su valoración por la gestión que la Junta Municipal realiza de este servicio muestran, en un amplio porcentaje, un importante grado de conformidad y satisfacción por la calidad con la que se prestan y se realizan las actividades ligadas a los servicios deportivos.

El análisis de este servicio a través de la variable sexo no presupone la existencia de diferencias significativas en la utilización que los hombres y las mujeres realizan del mismo, aunque las mujeres valoran y tienen ligeramente una mejor consideración del servicio que los hombres.

El referente de nacionalidad no refleja apenas diferencias en la utilización de este servicio por los ciudadanos españoles y extranjeros, aunque éstos últimos realizan porcentualmente una mejor apreciación y valoración del servicio que los ciudadanos españoles.

Son los ciudadanos comprendidos en los intervalos de edad más jóvenes los que mayor utilización realizan de estos servicios y los que en mayor medida, con respecto a otros intervalos o franjas de edad, mejor valoración realizan de las actividades



deportivas. Son los ciudadanos de edades situadas en franjas intermedias los que en menor medida consideran la existencia de una gestión eficaz y eficiente del servicio.

Considerando la relación existente entre la edad y la ocupación social del individuo, son los estudiantes el colectivo que mayor utilización realiza de los servicios deportivos y los que, conjuntamente con los pensionistas, presentan ligeramente una mejor valoración y apreciación por las actividades del servicio en relación a los otros colectivos.

Décima

La capacidad que de la que dispone la Junta Municipal de Distrito para informar de sus actividades a los ciudadanos constituye un elemento prioritario que dota de eficacia y de eficiencia a sus actuaciones. Conforme a los resultados obtenidos **es la comunicación personal el medio de transmisión de la información más empleado por los ciudadanos para conocer de las actividades del Distrito**, seguido de la información que obtienen de los periódicos de barrio.

La obtención de información a través de la utilización de Internet o del correo electrónico no es un medio muy utilizado por el ciudadano, de hecho es el último medio al que el ciudadano recurre para informarse sobre las cuestiones de su Distrito.

El uso de los diferentes medios de información considerados en este estudio no refleja diferencias significativas si atendemos a las variables sexo o nacionalidad, en ambos casos los ciudadanos realizan la misma utilización de estos medios en términos porcentuales.

La información que se transmite de manera personal y la información que se suministra a través de los periódicos de barrio son los medios más utilizados por todos



los tramos de edad. Los medios de información que utilizan como soporte la tecnología son utilizados (dentro de su escaso empleo) en mayor medida por los ciudadanos más jóvenes, mientras que los medios más tradicionales de transmisión de la información como el correo sufre un incremento de utilización con la edad.

A pesar de ser la información transmitida de forma personal y los periódicos de barrio los medios más utilizados éstos son, a su vez, los que mayor dispersión entre tramos de edad y ocupación muestran por su utilización, existiendo diferencias significativas entre algunos intervalos de edad y colectivos de ocupación.

Undécima

La mayor parte de los ciudadanos piensa que la Junta Municipal se preocupa por otorgar y establecer medios que faciliten la **participación de los ciudadanos** en los asuntos públicos y que de hecho ésta participación es apreciable en el distrito.

Mientras que el análisis de la participación ciudadana no arroja diferencias significativas atendiendo a la variable sexo, sí existen diferencias apreciables de opinión entre los ciudadanos de nacionalidad extranjera y española cuando valoran este aspecto. Los ciudadanos extranjeros otorgan un mayor respaldo porcentual a una participación relevante del ciudadano en los asuntos del distrito que los ciudadanos españoles.

Son los ciudadanos de edades más jóvenes y los pertenecientes al colectivo de estudiantes los que mejor valoran y estiman la participación de los ciudadanos en el distrito. Aspecto éste que la administración municipal puede aprovechar en aras a fomentar prácticas de democracia participativa desde las edades más jóvenes en el distrito.



Duodécima

Todas las actuaciones municipales específicas relacionadas con infraestructuras han sido valoradas positivamente por los ciudadanos. Algunas, como la reforma e instalación en el campo de fútbol situado en la Avenida Doctor García Tapia o la reforma de los ejes comerciales o la pasarela peatonal de la calle Atenas o la construcción de la Cuña Verde, han alcanzado aprobaciones de más del 70% de los encuestados; lo que da idea de su aceptación. En los demás casos, las valoraciones positivas no han bajado nunca del 60%.

Décimo tercera

De los dos **equipamientos deportivos** analizados es la instalación deportiva “Moratalaz” la que recibe por parte de los ciudadanos una mejor consideración en su funcionamiento en comparación con la instalación deportiva “Elipa”.

Atendiendo a los resultados arrojados por la variable sexo, son los hombres los que muestran un ligero mayor respaldo que las mujeres al valorar de forma adecuada o muy adecuada el funcionamiento de las instalaciones deportivas y los ciudadanos de nacionalidad extranjera en relación con los ciudadanos de nacionalidad española los que apoyan con una mayor conformidad la gestión que de las mismas realiza la Junta Municipal.

Considerando a los ciudadanos de menos de 30 años de edad como aquellos que mayor utilización hacen de los servicios deportivos, son los que porcentualmente y en relación con otros intervalos de edad menos apoyan con los calificativos de “satisfactoria” o de “muy satisfactoria” la gestión de la instalación deportiva “Elipa” y sin embargo los que, conjuntamente con los ciudadanos de más de 70 años, más apoyo



porcentual acreditan cuando de valorar con estos mismos calificativos a la instalación deportiva “Moratalaz” se trata.

La conclusión manifestada anteriormente en relación con la edad se traslada considerando la referencia de los estudiantes como el colectivo que mayor utilización hace los servicios deportivos. Son los estudiantes los que en menor medida y con respecto a los otros colectivos tachan de eficaz o de muy eficaz el funcionamiento de la instalación deportiva “Elipa” y los que, conjuntamente con el colectivo de pensionistas, mayor consideración muestran hacia la gestión sumamente adecuada y eficiente que del equipamiento deportivo “Moratalaz” se realiza.

Décimo cuarta

De los **centros culturales** incluidos en el estudio es el centro cultural “Torito” el que mejores calificaciones otorgadas por parte de los ciudadanos presenta.

Considerando la variable sexo en el momento de valorar los diferentes centros culturales apenas existen diferencias significativas, aunque se produce una ligera y mejor valoración por parte de las mujeres que de los hombres.

Las apreciaciones vertidas en la valoración de los centros culturales por los ciudadanos de nacionalidad extranjera y española son muy semejantes, aunque los ciudadanos extranjeros otorgan, en relación a los españoles, una ligera y mejor calificación a la gestión de los centros.

Son los ciudadanos de comprendidos en los intervalos de más edad y los que se encuentran en la situación de pensionistas los que en mayor medida apoyan la gestión



sumamente eficaz y eficiente de los centros culturales. Mientras que son los ciudadanos comprendidos en las franjas de edad intermedias los que menor respaldo otorgan a estos calificativos cuando de valorar la gestión de los centros culturales del distrito se trata.

Décimo quinta

Se observa una cierta demanda de servicios sociales en Moratalaz. Así, la construcción de un nuevo centro de servicios sociales ha recibido una aprobación del 85,7 por cien de las respuestas. Además, de entre los destinos propuestos para algunos solares municipales en el distrito (en la calle Diego de Valderrábano frente al nº 25 y en la calle Ramón Areces junto al número 4) han sido elegidos los relativos a equipamientos sociales, si bien con cierta proximidad de los equipamientos culturales.

Décimo sexta

Se valora adecuadamente la oferta escolar existente en el distrito, aunque con un porcentaje elevado de población que la considera regular. Es destacable que la valoración de las generaciones entre los 30 y 50 años presentan la actitud más crítica, edades que se corresponden con padres que tienen hijos en el sistema educativo obligatorio.

Décimo séptima.

Con carácter general los resultados obtenidos no ponen en evidencia una necesidad prioritaria y urgente por parte de los ciudadanos para dotar al distrito de un mayor número de **equipamientos destinados a los mayores**, aunque los ciudadanos se



decantan ligeramente por la necesidad preferente de contar con un mayor número de Residencias para la Tercera Edad que con Centros para Mayores.

Las mujeres aprecian mínimamente con respecto a los hombres una mayor necesidad para dotar al distrito de instalaciones o equipamientos destinados a la tercera edad. Los ciudadanos de nacionalidad extranjera son los que aprecian en mayor medida que el distrito ya cuenta con las dotaciones precisas de esta naturaleza para hacer frente a la demanda que existe o que pudiera surgir.

Los ciudadanos de edades más avanzadas y aquellos otros que se encuentran en la situación de pensionistas son los que mayor demanda realizan de este tipo de equipamientos, si bien no existe por parte de los mismos una demanda sumamente acuciante. Es más, es significativo comprobar como al analizar la potencial demanda para dotar al distrito de un mayor número de Centros para Mayores, son más los ciudadanos de más de 60 años y los ciudadanos en situación de pensionistas en sus respectivos grupos los que se decantan por afirmar que el distrito ya cuenta con los equipamientos precisos de esta naturaleza.

Décimo octava

La actuación de **policía municipal** en el distrito es aprobada por una amplia mayoría de los ciudadanos. Aunque el nivel de satisfacción en comparación con los otros servicios es menor entre la ciudadanía.

No existen diferencias sustanciales cuando se valora el comportamiento de la policía municipal considerando la variable sexo. Estas diferencias son más relevantes entre los ciudadanos de nacionalidad extranjera y los ciudadanos de nacionalidad española, al calificar los primeros mejor el servicio.



Por su parte, los ciudadanos más jóvenes y los estudiantes son los que se muestran más críticos con su actuación.

Décimo novena

De las diversas denominaciones propuestas para la instalación deportiva situada en la Avenida del Doctor Tapia (antiguo campo del Urbis), la preferida por los ciudadanos en las encuestas ha sido de “Dehesa de Moratalaz”, a gran distancia de otros nombres propuestos. Coincide esta denominación con la mayoritariamente seleccionada por los representantes de los colectivos ciudadanos y por los empleados públicos en las entrevistas personales llevadas a cabo.