



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
Dirección General de Participación Ciudadana



## **RETIRO 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<sup>a</sup> 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

**Febrero de 2007**



## **Primera**

Existe una percepción positiva de la calidad de vida en el Distrito de Retiro, plasmada en la satisfacción de vivir en éste, así como un moderado optimismo respecto de las expectativas para los próximos cinco años. Esta sensación satisfactoria se halla muy próxima a la media de las grandes ciudades europeas, de algunas poblaciones españolas y en sintonía con la impresión generalizada de la propia ciudad de Madrid. En todos los barrios del Distrito de Retiro esta percepción es muy parecida, aunque algo más discreta en el barrio de Adelfas.

## **Segunda**

Si bien existe una percepción generalizada de satisfacción, el mayor elemento de insatisfacción de la ciudadanía es la dificultad de adquirir una vivienda a precio razonable, con valores especialmente intensos en la población entre 30 y 49 años. La preocupación del Distrito de Retiro sobre esta cuestión supera ligeramente la preocupación de la ciudad de Madrid y en bastantes puntos la preocupación media de las ciudades españolas y europeas. A más distancia y con una preocupación por debajo de la media aritmética europea, se encuentra la preocupación por la dificultad de encontrar un empleo adecuado en el Distrito de Retiro.

## **Tercera**

Por nacionalidades, las diferencias en cuanto a percepción de calidad de vida son bastante pequeñas. Sí se observa un porcentaje mayoritario de encuestados extranjeros que afirman que los inmigrantes no se están integrando bien. Este porcentaje de opinión es ligeramente superior por parte de los españoles. No obstante, existe una cierta división de opiniones al respecto.



#### **Cuarta**

Existe una clara preocupación por las cuestiones medio ambientales, concretamente por las contaminaciones atmosférica y acústica. Esta preocupación se ve confirmada en las opiniones concretas de cada barrio respecto de la situación del nivel de ruido, la limpieza de sus calles y la conservación de sus zonas verdes. En este sentido, el nivel de ruido recibe una valoración muy negativa en todos los barrios, siendo especialmente acusada en el barrio de Adelfas. Con pequeñas variaciones, la limpieza de las calles y la conservación de las zonas verdes se valoran algo por encima de regular.

#### **Quinta**

En sintonía con la preocupación medio ambiental, se produce una buena aceptación de los programas municipales de reciclaje en origen y del reciclaje de residuos especiales.

#### **Sexta**

Se produce una valoración mediocre (valores muy próximos a una calificación “regular”) de la oferta escolar del Distrito de Retiro. En los grupos de edad con hijos en situación de escolarización se producen las valoraciones más negativas. Los resultados más positivos en calificación de la oferta escolar se obtienen en el barrio de Estrella.

#### **Séptima**

Las actuaciones e inversiones municipales específicas en los barrios (arreglo de calles, peatonalizaciones, construcción de pasarelas y puentes, remodelación de edificios y similares), excepto la instalación de parquímetros, reciben siempre una positiva aceptación por parte de los ciudadanos. No obstante, las infraestructuras que conllevan la implantación de algún servicio público (sanidad, educación, centros de mayores, etc.)



reciben unas valoraciones más positivas (entre el 60 y el 70% de los encuestados) que los demás tipos de intervenciones.

### **Octava**

Existe una importante disparidad de opiniones ante la instalación de parquímetros. Algunos barrios como Adelfas y Niño Jesús, se manifiestan claramente en contra, en tanto que en Estrella y Jerónimos se aceptan con valores muy moderados. También se produce una importante polarización sobre la cuestión por intervalos de edades. Así, en los estratos más bajos de edad existe más oposición ante la medida, en tanto que en los más altos, mayor aceptación.

### **Novena**

De las diversas consultas realizadas a la ciudadanía de los barrios se concluye que el Barrio de la Estrella elige como destino del solar de la calle Pez Austral la construcción de un centro de mayores; que los ciudadanos del barrio de Adelfas realizan una valoración positiva de las nuevas dotaciones del edificio de la calle Luis Peidró; en tanto que los ciudadanos de los barrios de Jerónimos, Ibiza y Niño Jesús llevan a cabo una valoración entre “regular” y “buena” del estado de conservación del Parque del Retiro. Por último, los habitantes del barrio de Pacífico estiman positivamente el soterramiento de las vías a su paso por el barrio.

### **Décima**

Los servicios sociales reciben una valoración positiva con carácter general por buena parte de los ciudadanos del Distrito de Retiro. Los ciudadanos de nacionalidad extranjera se muestran más escépticos para pronunciarse por valoraciones que expresan un funcionamiento adecuado o muy adecuado de estos servicios. Los ciudadanos de nacionalidad española, por el contrario, están más satisfechos con las prestaciones ligadas a este servicio.



La naturaleza de los servicios sociales hace que exista una relación evidente entre la edad del ciudadano y la utilización de los mismos. Los pensionistas son los que más se valen de dichos servicios y, a su vez, son los que por su edad y condición mejor valoración realizan de los mismos.

Atendiendo al ámbito territorial del Distrito de Retiro y los barrios que integran, son los ciudadanos del barrio de la Estrella y del barrio de Pacífico los que manifiestan una opinión más comedida para otorgar valoraciones satisfactorias o muy satisfactorias a las prestaciones que se derivan de los servicios sociales.

### **Undécima**

Por lo que a los servicios culturales respecta, éstos también reciben su aprobación general por la mayor parte de los ciudadanos entrevistados.

En este servicio las valoraciones que se le otorgan no registran diferencias significativas entre uno y otro sexo, aunque si atendemos a la variable nacionalidad, y como ocurriera en la dimensión anterior, también los ciudadanos extranjeros tienen una menor consideración del servicio que los ciudadanos de nacionalidad española.

En los servicios de cultura son los ciudadanos de menos de 18 años y los de más de 70 los que mejor valoración dentro de sus intervalos o franjas de edad realizan de los servicios de cultura. Nuevamente son los ciudadanos en situación de desempleo los que más modestamente aprueban los programas y actividades de actuación que el servicio realiza.

El mayor respaldo ciudadano en las valoraciones de este servicio lo presentan los barrios de “Jerónimos” y “Niño Jesús”; mientras que, dentro de la aprobación general que se le otorga al servicio en los diferentes barrios, los ciudadanos de “Pacífico” y de



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
Dirección General de Participación Ciudadana



“Estrella” los que presentan una valoración positiva ligeramente inferior al resto de los barrios.

### **Duodécima**

El servicio de juventud presenta una valoración en la que la mayor parte de los ciudadanos aprueban la gestión municipal en esta materia.

Tanto los hombres como las mujeres utilizan en la misma medida los servicios culturales, aunque en el caso de las mujeres se denota una valoración ligeramente superior del servicio con respecto a los hombres.

Si atendemos a la variable nacionalidad, la utilización del servicio es menor en los extranjeros que entre los españoles.

Un aspecto sumamente positivo en la valoración de este servicio es que los ciudadanos a los que se dirige el servicio otorgan calificaciones a los programas y actividades del mismo moderadamente satisfactorias.

El mejor y mayor respaldo al servicio es el recibido por los ciudadanos del barrio de “Jerónimos”, por el contrario son los ciudadanos del barrio del “Niño Jesús” lo que muestran calificaciones menos favorables.

### **Décimo tercera**

Con carácter general, los ciudadanos hacen una valoración de la gestión de los servicios deportivos y los servicios culturales sumamente positiva.

El análisis de esta dimensión a través de la variable sexo no presenta diferencias significativas, aunque las mujeres valoran y tienen mejor consideración del servicio que los hombres.



La mayor utilización de estos servicios se da entre los ciudadanos de nacionalidad española, que también ofrecen un mayor respaldo en la valoración de los servicios deportivos que los ciudadanos de nacionalidad extranjera.

Estos servicios que presentan una clara relación entre la variable edad y la actividades que en el se desarrollan, son excepcionalmente valorados por los ciudadanos de edades jóvenes, precisamente aquellos que más los utilizan. Los ciudadanos desempleados vuelven a ser los que realizan las calificaciones más modestas a este servicio.

Los ciudadanos del barrio de “Pacífico” son, conjuntamente con los ciudadanos del barrio de “Jerónimos”, los que más satisfechos se muestran con el servicio prestado. En menor medida los ciudadanos del barrio de “Niño Jesús” y de “Ibiza” aprueban la gestión deportiva de la Junta Municipal de Distrito de Retiro.

#### **Décimo cuarta**

Los ciudadanos del Distrito de Retiro muestran estar sumamente informados de las actividades que la Junta Municipal realiza, en los servicios anteriormente analizados, a través de los más diversos canales de comunicación, pero es sin duda la información que se transmite de persona a persona el canal habitualmente empleado seguido de los periódicos de barrio. El empleo de nuevas tecnologías de la información no presenta un uso sumamente extendido y de hecho es el último medio al que recurre el ciudadano para obtener información sobre las actividades que en el Distrito de Retiro se realizan.

La información transmitida personalmente es el medio más recurrido tanto por los ciudadanos de nacionalidad española como por los ciudadanos extranjeros, si bien estos lo hacen en menor medida.



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
Dirección General de Participación Ciudadana



El empleo de determinados medios de información también sufre un incremento con la edad. Son los casos de los periódicos de barrio o el correo.

Son los ciudadanos del barrio de “Ibiza” los que en menor medida emplean los contactos personales para informarse sobre las actividades de la Junta Municipal, pero, a su vez, emplean los periódicos de barrio de una forma más intensa que el resto para obtener información de actividades municipales.

### **Décimo quinta**

Un número considerable de ciudadanos del Distrito de Retiro estima importante la participación que se les da desde la Junta Municipal.

Mientras que por las variables sexo y nacionalidad no existen diferencias apreciables, el aspecto más destacable a reseñar es que son los ciudadanos de edades más jóvenes los que mejor valoran y estiman la participación de los ciudadanos en el Distrito de Retiro. Aspecto éste que la Administración municipal puede aprovechar en aras a fomentar prácticas de democracia participativa desde las edades más jóvenes en el Distrito de Retiro.

Los ciudadanos más escépticos en la valoración de la participación ciudadana son los del barrio de “Niño Jesús”.

### **Décimo sexta**

Por lo que respecta a las instalaciones deportivas en el Distrito de Retiro, es el “Polideportivo Daoíz y Velarde” el que presenta valoraciones y calificaciones que en mayor medida respaldan los ciudadanos con una gestión y funcionamiento eficaz y eficiente.





Con carácter general, existe una mejor apreciación en el funcionamiento de las instalaciones deportivas por parte de las mujeres que de los hombres y, como ocurre en otras dimensiones anteriormente vistas a través de estas conclusiones, son los ciudadanos de nacionalidad extranjera los que menos apoyan la calificación de eficacia en el funcionamiento de las citadas instalaciones.

Son los ciudadanos que en el estudio presentan las edades más jóvenes y más maduras y aquellos que tienen la condición de estudiantes y pensionistas los que en mayor medida valoran eficaz el funcionamiento de las instalaciones. En este caso estas apreciaciones se corresponden con ciudadanos que realizan una utilización intensiva de sus instalaciones bien de forma recreativa, bien de cómo terapia de mantenimiento en el caso de las personas más mayores.

Los ciudadanos que se encuentran en una situación de desempleo los que muestran opiniones más críticas con el funcionamiento de las instalaciones deportivas.

Los ciudadanos del barrio de “Pacífico” son los que mayor utilización realizan de las instalaciones deportivas, y son, conjuntamente con los ciudadanos del barrio de “Jerónimos”, los que mejor y en mayores proporciones valoran las actividades que se realizan en la instalación deportiva “Daoíz y Velarde”. Pero también son los ciudadanos del barrio de “Pacífico”, conjuntamente con los ciudadanos del barrio de “Niño Jesús”, los más críticos a la hora de valorar el funcionamiento de las otras dos instalaciones: “La Chopera” y “Parque Adelfas”.

### **Décimo séptima**

Los ciudadanos de edades más avanzadas y los que reúnen la condición de pensionistas los que muestren una opinión más favorable para la construcción de los equipamientos y de instalaciones destinados a la tercera edad. Ningún colectivo estima que estas instalaciones sean muchas. Por su parte, los que muestran opiniones contrarias a una



mayor dotación de este tipo de instalaciones en el Distrito de Retiro las califican de suficientes.

Las opiniones vertidas por los ciudadanos atendiendo a las variables sexo y nacionalidad sobre la necesidad de dotar al Distrito de Retiro de un mayor número de centros no presentan diferencias sustanciales. No obstante, si atendemos a la variable de los barrios tanto en el caso de las residencias de la tercera edad como en el caso de los centros de mayores, son los ciudadanos del barrio de “Estrella” los que estiman en mayor medida que el Distrito de Retiro adolece de este tipo de equipamientos.

#### **Décimo octava**

En el caso de la evaluación que los ciudadanos realizan de los Agentes de Igualdad es significativo que un amplio porcentaje de los ciudadanos se abstuvieran de pronunciarse por calificar la actuación de estos empleados públicos. Es probable que sea debido a que los ciudadanos no estén suficientemente informados de los cometidos que estos empleados públicos realizan en la corporación municipal para manifestar una opinión sobre ellos.

Con carácter general, los ciudadanos que sí se pronuncian aprueban en su mayoría la labor y actividad por ellos desplegada. A pesar de que el colectivo de mujeres sea el destinatario principal de su actividad, hombres y mujeres manifiestan opiniones similares sobre el rendimiento y eficacia de los estos empleados.

Si atendemos a la labor de este colectivo enjuiciada por los ciudadanos según su nacionalidad, son los ciudadanos extranjeros los que más modestamente califican el rendimiento de estos empleados como notable o excelente.

Las evaluaciones menos optimistas las manifiestan los ciudadanos que se encuentran en situación de desempleo y mayoritariamente tachan su actuación como de regular. Y si de considerar las opiniones por barrios se trata, son los ciudadanos del barrio de



“Adelfas” los que consideran en mayor medida que su rendimiento o desempeño no es el oportuno.

En este caso, y dada la opinión negativa que algunos colectivos tienen de la labor de estos empleados, sería oportuno informar de forma adecuada a los ciudadanos del papel relevante que éstos desarrollan.

### **Décimo novena**

De los dos centros culturales incluidos en el estudio, es el centro cultural “Casa de Vacas” es el que mejores calificaciones presenta frente al “Francisco de Quevedo”... Un porcentaje sumamente elevado de los ciudadanos dicen sentirse satisfechos o muy satisfechos de las actividades en él desplegadas.

Tanto en uno como en otro centro apenas existen diferencias significativas en cuanto a las valoraciones otorgadas por ambos sexos, salvaguardando la distancia de valoraciones que existen entre uno y otro centro.

En ambos casos también son los ciudadanos de nacionalidad extranjera los que se muestran más escépticos y menos comprometidos para valorar en mayor medida como idóneas o adecuadas las actividades que en este tipo de centros se desarrollan.

Cabe destacar que sean los estudiantes, como mayores usuarios de este tipo de servicios, los que en su mayoría tachan de notables y de excelentes las actividades que se realizan en el centro cultural “Casa de Vacas”, mientras que se registran apreciaciones mucho más modestas de este colectivo en el centro “Francisco de Quevedo”.

Como con otros servicios ocurre, son el colectivo de desempleados los más críticos y reticentes en el caso de ambos centros culturales para considerar satisfactorias sus actividades.



## **Vigésima**

Como ocurriera en el caso de los Agentes de Igualdad, un importante porcentaje de ciudadanos se abstuvieron de pronunciarse y enjuiciar las actividades del aula ecológica “La Cabaña del Retiro”. Los ciudadanos que se pronuncian aprueban en su mayoría la gestión que de ella se realiza y las actividades y programas que desarrolla.

Sin existir diferencias valorativas apreciables al considerar la variable sexo, ésta si se manifiesta si atendemos a la variable nacionalidad. Como ocurre con otros servicios son los ciudadanos extranjeros los que en mayor proporción con respecto a los ciudadanos españoles consideran insuficiente o insatisfactorias las actividades realizadas.

Previsiblemente los ciudadanos que más utilizan este servicio, menores de 18 años y estudiantes, son los que mayores valoraciones positivas aportan. Nuevamente son los desempleados los que menos entusiasmo muestran por las actividades que se realizan a tenor de las valoraciones más modestas que aportan.

## **Vigésimo primera**

Por lo que respecta a la valoración de las actividades de la policía municipal, también en este servicio se produce una aprobación general por la mayoría de los ciudadanos consultados sin que existan diferencias sustanciales por las variables sexo y nacionalidad a la hora de calificar sus actuaciones. Los ciudadanos más jóvenes y los estudiantes son los que en mayor medida se muestran moderadamente más críticos con su actuación.

Más interesante resulta la actuación de la policía municipal calificada en los barrios. Mientras que las valoraciones más satisfactorias las aportan los ciudadanos del barrio de “Adelfas”, los más críticos y menos satisfechos por las actuaciones realizadas son los ciudadanos del barrio de “Estrella”.