

Querido vecino,

Con el fin de analizar la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos que el Ayuntamiento de Madrid presta en el Distrito de Retiro, hemos realizado una encuesta sobre el grado de conocimiento de los recursos municipales y de satisfacción de los usuarios respecto a los mismos.

La campaña se ha basado en una encuesta efectuada a vecinos de los cinco barrios que conforman el Distrito, realizada entre los meses de mayo y junio de 2006, con la inestimable y valiosa colaboración de un equipo de investigación de la Universidad Rey Juan Carlos.

Con la aportación que usted nos ha hecho llegar, y la de más de 2.500 encuestados, hemos recibido información sobre lo que nos sugieren, demandan y opinan de sus barrios y Distrito, los vecinos de Retiro, cuyos resultados les presentamos sucintamente y que, sin duda, serán tenidos en cuenta como criterios de referencia para mejorar las acciones de gobierno en el Distrito de Retiro.

Desde estas líneas les agradezco su colaboración en este proyecto y les animo a seguir participando en todos los foros y a través de los cauces que pone el Ayuntamiento de Madrid a su disposición para que, entre todos, sigamos construyendo y mejorando nuestro Distrito.

Elena González Moñux
Concejala Presidenta del Distrito de Retiro



RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Día 5 de febrero 2007



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



DISTRITO DE RETIRO



PRINCIPALES RESULTADOS DE LA CAMPAÑA

medio ambiente

RETIRO

PARTICIPA

Aspectos destacables de la Gestión de los Servicios Municipales en el Distrito de Retiro

- 1 **Percepción positiva de la calidad de vida** en el distrito y moderado optimismo para los próximos cinco años, muy próxima a la media europea
- 2 La Administración pública municipal del distrito atiende de manera adecuada a sus expectativas y demandas
- 3 **Valoración positiva de la limpieza** en las calles y del estado de conservación de las zonas verdes
- 4 **Aprobación generalizada de las actuaciones** acometidas o por acometer en los distintos barrios que han sido sometidas a consulta
- 5 **Amplia satisfacción** mostrada por los ciudadanos del distrito en los **servicios** analizados: **culturales**, y, muy especialmente, **servicios sociales, juventud y deportes**
- 6 Los ciudadanos manifiestan un **grado de información muy alto de las actividades y programas** que se realizan en los servicios públicos municipales
- 7 Conciencia de un elevado nivel de implicación y participación de los vecinos en los programas y actividades del Distrito
- 8 **Importante satisfacción** reconocida por los ciudadanos en el **funcionamiento de las instalaciones y equipamientos deportivos del distrito**
- 9 Los ciudadanos consideran aprecian y califican de **adecuada la actuación de los Agentes de Igualdad** en el distrito
- 10 **Valoración satisfactoria** de los **programas y actividades** que se realizan en los centros culturales

Aspectos a mejorar en la gestión de los servicios municipales en el Distrito de Retiro

- 1 Insatisfacción en materia de **empleo**
- 2 Elevada preocupación por el precio de la **vivienda**
- 3 Percepción de dificultad en la **integración de la población inmigrante**, tanto por los españoles como por los propios extranjeros
- 4 Los ciudadanos consideran que la falta de **limpieza** del aire es un gran problema
- 5 El **ruido** es un gran problema en todos los barrios
- 6 No existe una utilización muy intensiva por parte de los ciudadanos de los **servicios culturales y deportivos**
- 7 La obtención de **información** de la Junta Municipal de Distrito se basa en medios informales y no en los formales ni en las tecnologías de la información
- 8 Un importante porcentaje de los ciudadanos no conocen la actividad que despliegan los **Agentes de Igualdad** en el distrito

Medidas para mejorar los servicios

- 1 La existencia de servicios prestados por la Junta Municipal con una alta valoración en todos los aspectos, lo que permite adoptar las mejores prácticas
- 2 Existencia en el Gobierno Municipal de **planes de mejora de la eficiencia y la calidad**. Servicios Línea Madrid. Elaboración de Cartas de Servicios
- 3 Existencia de un **Plan de Formación de Funcionarios**
- 4 **Campañas de mejora medioambiental**. Proceso Agenda 21 Local de Madrid. Proyectos y actividades de sostenibilidad para centros educativos
- 5 **Programa Madrid Participa**
- 6 **Agencia para el Empleo de Madrid**. Cursos de Formación ocupacional. Mapa de recursos de empleo y formación
- 7 Oficina del **Defensor del Contribuyente**
- 8 Planes de prevención y actuación en **seguridad ciudadana**
- 9 **Samur y Samur Social**
- 10 Actuación en los **planes de infraestructuras de transportes**
- 11 **Plan Primera Vivienda**

Factores que condicionan la calidad de los servicios

- 1 Dificultad en la integración de los inmigrantes
- 2 Falta de variedad en las actividades ofertadas, lo que limita su uso por todos los sectores de la población y su adecuación a sus necesidades e intereses
- 3 Falta de conocimiento de las funciones de los Agentes de Igualdad