

Conclusiones

**ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CALIDAD EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DE
VILLA DE VALLECAS**

Índice

1. CONCLUSIONES OBTENIDAS DE LAS RESPUESTAS DE LOS CIUDADANOS	5
1.1. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL DISTRITO	5
1.1.1. Lugar de residencia y de trabajo	5
1.1.2. Vallecas es un buen distrito para vivir	5
1.1.3. Es fácil encontrar una buena vivienda a precio razonable	6
1.1.4. La contaminación del aire es un gran problema	6
1.1.5. El ruido es un problema importante	6
1.1.6. Villa de Vallecas es un distrito limpio	7
1.1.7. Se han mejorado los niveles de limpieza en el distrito	7
1.1.8. El Ayuntamiento gasta sus recursos de una manera responsable	7
1.1.9. Se han realizado inversiones en el distrito en los últimos dos años	8
1.1.10. Existe una buena relación vecinal entre los ciudadanos del distrito	8
1.1.11. Existe un equipamiento municipal próximo al domicilio	8
1.1.12. El Ensanche de Vallecas es un proyecto positivo para el distrito	8
1.1.13. Usted se siente satisfecho de vivir aquí	9
1.1.14. En los próximos cinco años vivir aquí será más agradable	9
1.2. PRINCIPALES PRIORIDADES CIUDADANAS	10
1.3. EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES PRIORITARIOS	10
1.4. UTILIZACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL DISTRITO	12
1.4.1. Servicios Sociales	12
1.4.2. Servicios culturales	13
1.4.3. Servicios para la juventud	14
1.5. RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	15
1.6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL DISTRITO	16

1.7. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DEL DISTRITO	16
.....	16
1.7.1. Instalación deportiva “Cerro de Almodóvar”	16
1.7.2. Instalación deportiva “Miguel Guillén Prim”	17
1.8. VALORACIÓN DE LOS CENTROS CULTURALES DEL DISTRITO.....	18
1.8.1. Centro cultural “Francisco Fatou”	18
1.8.2. Centro cultural “Zazúar”	19
1.9. VALORACIÓN DE LOS CENTROS JUVENILES DEL DISTRITO.....	20
1.9.1. Centro juvenil “El Aleph”	20
1.9.2. Centro juvenil “Villa de Vallecas”	21
1.10. VALORACIÓN DE LOS CENTROS SOCIALES DEL DISTRITO.	22
1.11. DESTINO DE ALGUNOS SOLARES MUNICIPALES	23
1.12. VALORACIÓN DE LA OFERTA ESCOLAR EXISTENTE EN EL DISTRITO.....	24
1.13. EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CENTROS DE MAYORES Y DE CENTROS DE DIA.	25
1.13.1. Centros de mayores	25
1.13.2. Centros de DIA.....	25
1.14. VALORACIÓN DE LA SUFICIENCIA DE PARQUES PÚBLICOS EN EL DISTRITO.....	26
1.15. VALORACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y DE LA ACTUACIÓN DE LA POLICÍA MUNICIPAL.....	26
1.16. VALORACIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIARIA EN EL DISTRITO.	27
1.17. VALORACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL DISTRITO.....	27
1.18. MEJORA DE LAS ZONAS COMERCIALES.....	28
2. CONCLUSIONES GENERALES DERIVADAS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A EMPLEADOS PÚBLICOS Y REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES CÍVICAS Y CIUDADANAS.	28
2.1. CONCLUSIONES DERIVADAS DE LAS ENTREVISTAS A LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.....	28

2.1.1 En la gestión del servicio:.....	28
2.1.2 Sobre la participación ciudadana:.....	30
2.2. CONCLUSIONES DERIVADAS DE LAS ENTREVISTAS A LOS REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES DE VECINOS	31
2.3. CONCLUSIONES DERIVADAS DE LAS ENTREVISTAS A LOS REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES DE COMERCIANTES.....	33
2.4 CONCLUSIONES DERIVADAS DE LAS ENTREVISTAS A LOS PRESIDENTES DE CENTROS DE MAYORES	35
2.5. CONCLUSIONES DERIVADAS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL DIRECTOR DE LA REVISTA DE SANTA EUGENIA Y PERIÓDICO DE VILLA DE VALLECAS	36

1. CONCLUSIONES OBTENIDAS DE LAS RESPUESTAS DE LOS CIUDADANOS

1.1. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL DISTRITO

1.1.1. Lugar de residencia y de trabajo

1. Un 74% de la población reside en el distrito, pero no trabaja en él, mostrando Villa de Vallecas una cierta configuración de distrito dormitorio.

2. Las tasas más elevadas de residentes se encuentran entre los menores de 18 años y entre los mayores de 60 años, con porcentajes superiores al 90%, reduciéndose en las edades intermedias.

3. Un 56% de los encuestados reside en el barrio de Santa Eugenia, mientras que un 39,8% lo hace en el Casco Histórico de Vallecas.

1.1.2. Vallecas es un buen distrito para vivir

4. Un 90% de los encuestados afirman que Villa de Vallecas es un buen distrito para vivir.

5. Un 91,1% de los españoles encuestados considera que Villa de Vallecas es un buen distrito para vivir, mientras que los extranjeros apoyan esta opinión en un 67,1% de los casos.

1.1.3. Es fácil encontrar una buena vivienda a precio razonable

6. Un 70,9% de los encuestados considera que no es fácil acceder a una vivienda a un precio razonable. Un 44,1% considera que no se ha producido una mejora durante los últimos años en el mercado de la vivienda. Un 29,1% entiende que sí ha habido una mejora.

7. El porcentaje de descontento de los habitantes de Villa de Vallecas en relación a la vivienda, con un 70,9% de sus respuestas, está próximo al porcentaje de descontento medio en las principales ciudades europeas, situado en un 73%. Este descontento es claramente inferior al de la totalidad de la ciudad de Madrid: un 78%.

1.1.4. La contaminación del aire es un gran problema.

8. Un 69,7% de los ciudadanos encuestados afirman que la contaminación del aire es un problema importante. Este porcentaje de preocupación está cerca del porcentaje medio de las ciudades europeas, un 68%. Se halla muy por debajo, en cambio, del porcentaje de preocupación total de la ciudad de Madrid, un 88%.

1.1.5. El ruido es un problema importante

9. Un 67,9% de los ciudadanos están de acuerdo con la afirmación de que el ruido es un problema importante. Este nivel de preocupación es ligeramente superior a la media de las ciudades europeas ante este problema, un 64,8%; pero muy inferior al nivel de preocupación de la ciudad de Madrid, un 81%.

1.1.6. Villa de Vallecas es un distrito limpio

10. Un 64,5% de los encuestados consideran que su barrio es limpio. Se trata de un porcentaje de valoración positiva muy superior a la media comunitaria, situada en el 43%.

1.1.7. Se han mejorado los niveles de limpieza en el distrito

11. Un 46,7% percibe que ha habido una mejora en los niveles de limpieza del distrito durante los últimos años y un 29,2% entiende que no.

1.1.8. El Ayuntamiento gasta sus recursos de una manera responsable

12. Los encuestados tienen una opinión negativa del modo en que el Ayuntamiento gestiona el gasto municipal, con un 47,4% de encuestados descontentos por un 15,6% que se muestran favorables a una gestión eficiente de los recursos. Un 37% de los encuestados no se ha pronunciado.

13. La valoración negativa del gasto municipal de Villa de Vallecas es casi idéntica a la media comunitaria, con un 41,7% de respuestas negativas. Sin embargo, la abstención en Villa de Vallecas es superior a la europea, con un 36,9%, por un 11,8% de esta última.

1.1.9. Se han realizado inversiones en el distrito en los últimos dos años.

14. Un 33,3% de los encuestados afirma que el Ayuntamiento no ha realizado inversiones en el distrito durante los últimos años, mientras que un 32,4% considera que sí.

1.1.10. Existe una buena relación vecinal entre los ciudadanos del distrito

15. Se considera que existe solidaridad y buena relación vecinal en un 65,6% de las respuestas. Esta opinión la sostiene un 66,5% de los españoles y un 43,9% de los extranjeros.

1.1.11. Existe un equipamiento municipal próximo al domicilio

16. Un 78,9% de los encuestados dice tener cerca de su domicilio algún equipamiento municipal (cultural, social o deportivo).

1.1.12. El Ensanche de Vallecas es un proyecto positivo para el distrito

17. Existe una opinión generalizada de que el Ensanche de Vallecas es un proyecto positivo, con un total de 71,2% de respuestas. Sin embargo, la abstención alcanza un 18,4%.

1.1.13. Usted se siente satisfecho de vivir aquí.

18. Un 83,6% de los encuestados se manifiestan satisfechos de vivir en Villa de Vallecas. Entre los extranjeros, esta satisfacción se observa en el 63,4% de sus respuestas. El grado de satisfacción del distrito se aproxima a la media comunitaria, situada en un 88%.

1.1.14. En los próximos cinco años vivir aquí será más agradable

19. La mayor parte de los encuestados, un 65,1%, creen que en los próximos años vivir aquí será más agradable. Los parados muestran un porcentaje de valoración positiva algo menor, con un 54,3%. La abstención es bastante elevada, alcanzando un 22,2%.

20. En el distrito de Villa de Vallecas la percepción de calidad de vida en un futuro es más optimista que en la media de las ciudades europeas, alcanzando el 65,1% frente al 53,8% de éstas.

21. El porcentaje de abstención de los extranjeros ante una buena parte de las preguntas relacionadas con la percepción de la calidad de vida, es más elevado que el porcentaje de abstención de los españoles.

22. En un número importante de respuestas el colectivo de parados refleja unos porcentajes de menor valoración positiva y mayor valoración negativa que el resto de grupos encuestados.

1.2. PRINCIPALES PRIORIDADES CIUDADANAS

23. La primera necesidad que ha de cubrirse a través del plan especial de inversión es el transporte público, con un 18,7% de las respuestas ciudadanas. La segunda opción preferida es la seguridad, con un 13,1% de las respuestas. La tercera opción es la relativa a las nuevas zonas de aparcamiento, de carga y descarga.

1.3. EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES PRIORITARIOS

24. Los ciudadanos de Villa de Vallecas consideran esencialmente prioritarios los siguientes equipamientos municipales: equipamientos de carácter social (centro de mayores; 19,4%), equipamientos de carácter cultural (bibliotecas; 16,1%) y centros de carácter educativo (escuelas infantiles; 19,5%).

25 Entre las segundas opciones los ciudadanos del distrito muestran preferencias por dotar al distrito de equipamientos de carácter marcadamente social y asistencial. Concretamente la construcción de centros de apoyo a las familias y de centros de atención social a las mujeres es demandada por los ciudadanos en el 14,1% y en el 11,4% de los casos respectivamente.

26.- Las terceras opciones marcadas por los ciudadanos reafirman las necesidades por ellos sentidas de habilitar en el distrito equipamientos de carácter social. Los centros de atención social a las mujeres y los centros de apoyos a las familias constituyen las opciones más preferidas por los ciudadanos en tercer lugar junto con la dotación al distrito de centros destinados al fomento del empleo.

27.- La opción menos preferida por los ciudadanos es dotar al distrito de un centro de acogida para inmigrantes.

28.- Las preferencias de los ciudadanos por los equipamientos municipales se encuentran sumamente vinculadas a su edad.

Los ciudadanos cuya edad se sitúa por encima de los 60 años orientan fundamentalmente sus demandas a la construcción y dotación al distrito de centros dirigidos a los mayores.

Los ciudadanos incluidos en los intervalos de edad más jóvenes orientan sus solicitudes hacia equipamientos juveniles y deportivos.

Los centros culturales y las bibliotecas presentan una demanda más homogénea entre los diferentes grupos de edad, aunque son los ciudadanos de edades más jóvenes los que preferentemente se decantan por estas opciones.

Dotar al distrito de centros de atención social a la mujer y de centros dirigidos a resolver problemas familiares muestran mayores demandas entre los intervalos de edad más avanzados.

29.- Las preferencias de los ciudadanos por los equipamientos municipales se encuentran también condicionadas por su situación social.

El colectivo de pensionistas es el que en mayor medida se decanta por la construcción de centros de mayores en el distrito.

Los estudiantes se pronuncian por la construcción de centros polideportivos y centros juveniles.

La construcción de escuelas infantiles es demanda sustancialmente por los colectivos de ocupados y otras ocupaciones

Las opciones para dotar al distrito de centros de atención social a la mujer y de centros de atención a la familia son valoradas fundamentalmente por los colectivos de pensionistas y de otras ocupaciones

1.4. UTILIZACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL DISTRITO.

1.4.1. Servicios Sociales

30. El importante índice de abstención registrado en la valoración de los servicios públicos dificulta extraer resultados concluyentes que sean representativos del conjunto de la población.

31. La utilización de los servicios sociales se encuentra sustancialmente marcada por los estados de necesidad y carencia de los individuos. El 79,1% de los ciudadanos encuestados no son beneficiarios ni utilizan los servicios sociales que el distrito pone a su disposición.

32. El 62,2% de los ciudadanos que sí utilizan los servicios sociales consideran que estos satisfacen sus expectativas y necesidades.

33. En términos relativos los ciudadanos de nacionalidad extranjera solicitan más prestaciones de los servicios sociales que los ciudadanos de nacionalidad española.

34. Los ciudadanos de edades más maduras son los que demandan en mayor medida prestaciones de los servicios sociales. En este sentido se manifiestan el 25,6% de los ciudadanos con edades comprendidas entre los 60 y 69 años y el 30,7% de los ciudadanos que superan esta edad. Los ciudadanos de estas edades se sienten satisfechos

con la atención que reciben en el 70,1% de los casos los primeros y en el 71,9% los segundos.

35. Los pensionistas y los ciudadanos en situación de desempleo son los que mayor utilización y demanda realizan de los programas sociales. Mientras que los primeros muestran su inconformidad por los servicios sociales que reciben en el 7,7% de los casos, los segundos lo hacen en el 36,5%.

1.4.2. Servicios culturales

36. La mayoría de los ciudadanos encuestados no son usuarios de los servicios culturales. El 67,5% no participa en programas o actividades culturales del distrito. Tan sólo un 6,2% de los ciudadanos consideran pésimos los programas culturales que se realizan.

37. Los ciudadanos que menos participan de las actividades y programación cultural del distrito se sitúan en las franjas de edad más extremas. Así se pronuncian el 17,1% de los ciudadanos de menos de 18 años y el 18,1% de los ciudadanos que superan los 69 años de edad.

38. Menos del 10% de los ciudadanos incluidos en las diferentes franjas de edad expresaban una valoración negativa de los programas y actividades culturales que desde el distrito se les ofertan.

39. Los ciudadanos en situación de desempleo son los que, en términos relativos, mayor uso hacen de los servicios culturales. Para el 61% de estos ciudadanos los programas y servicios culturales que se prestan en el distrito cubren sus expectativas. Apreciación que es compartida por los pensionistas en el 86,1% de los casos.

1.4.3. Servicios para la juventud.

40. El 14,5% de los ciudadanos se declaran usuarios de los servicios que se prestan desde el área de juventud del distrito. El 69,5% de los ciudadanos que expresaron alguna opinión sobre el funcionamiento de esta área consideraba satisfactorios los servicios que presta.

41 Las mujeres que efectuaron una valoración de los servicios de juventud los consideraban muy buenos en el 18,3% de los casos mientras que los hombres lo hacen en el 9,7%.

42. Los ciudadanos de nacionalidad extranjera consideran en mayor proporción que los ciudadanos españoles su satisfacción por los programas y servicios destinados a la juventud del distrito. El 86,8% de los ciudadanos extranjeros y el 68,3% de los ciudadanos españoles que expresaron alguna valoración lo hicieron en este sentido.

43. El 64,8% de los ciudadanos de menos de 18 años y el 37,2% de los ciudadanos con edades comprendidas entre los 18 y 29 años utilizan los servicios juveniles del distrito. El 88,4% de los ciudadanos de menos de 18 años y el 78,7% de los ciudadanos con edades comprendidas entre los 18 y 29 años consideran buenos o muy buenos los servicios que reciben de esta área municipal.

44. El 54,7% de los estudiantes afirman participar de la programación juvenil del distrito. Los ciudadanos que pertenecen a este colectivo y que ofrecieron alguna valoración acerca de este servicio se sentían satisfechos con él en el 83,3% de los casos.

45. Un 65,9% de los ciudadanos encuestados no utilizan los servicios deportivos que el distrito proporciona. El 59,5% de los ciudadanos que emitieron algún juicio de valor

consideraron buenos o muy buenos los programas y actividades deportivas que se ofrecen.

46. Los ciudadanos comprendidos en las franjas de edad más jóvenes son los que, en términos relativos, mayor utilización hacen de las instalaciones y equipamientos deportivos. El 54,3% de los ciudadanos de menos de 18 años declaran utilizar los servicios deportivos que el distrito pone a su disposición.

47. El 79,6% de los ciudadanos de menos de 18 años que emiten alguna apreciación valoran positivamente los servicios deportivos que les son prestados. Un 22,2% los considera muy buenos.

48. El 48,4% de los estudiantes afirma utilizar los servicios deportivos que se ponen a su disposición. Este colectivo, que en términos relativos con respecto a otros grupos mayor utilización realiza de los equipamientos deportivos, considera satisfactorios los programas y actividades del área de deportes del distrito en un 72% de los casos.

1.5. RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

49. La información que se transmite de manera personal y la obtenida a través de los periódicos de barrio constituyen las vías de información a las que preferentemente recurren los ciudadanos del distrito. El 54,6% de los ciudadanos utilizan la comunicación personal para obtener información de los servicios públicos.

50. Los ciudadanos no utilizan los sistemas ligados a las nuevas tecnologías de la información. Un exiguo 0,9% de los ciudadanos encuestados recurren a este medio para conocer los servicios públicos del distrito.

51. Los otros medios de información contemplados en este estudio no representan una utilización superior al 10%.

1.6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL DISTRITO

52. Tan sólo un 10,5% de los ciudadanos encuestados piensan que los vecinos del distrito de Vallecas no son participativos ni se preocupan por los asuntos públicos que afectan a sus barrios. El 37% de los ciudadanos encuestados consideran buena esta participación.

53. Los ciudadanos de nacionalidad española aprecian una mayor voluntad de participación de los ciudadanos del distrito en cuestiones públicas que los ciudadanos de nacionalidad extranjera.

54. El colectivo de los ciudadanos en situación de desempleo es el que de una manera mayoritaria se significa por evaluar negativamente la participación de los ciudadanos en el distrito. El 24,3% de estas personas interpretan que los ciudadanos mantienen una actitud eminentemente pasiva ante los asuntos públicos del distrito.

1.7. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DEL DISTRITO

1.7.1. Instalación deportiva “Cerro de Almodóvar”

55. El elevado índice de abstención reflejado por los ciudadanos al valorar la instalación deportiva de “Cerro de Almodóvar” no permite efectuar un análisis concluyente. Tan sólo un 3,5% de los ciudadanos emitió algún tipo de calificativo para valorar su funcionamiento.

56. La utilización de la instalación deportiva “Cerro de Almodóvar” es menor a medida que las edades de los ciudadanos son más elevadas. Mientras que el 41% de los ciudadanos de menos de 18 años son usuarios de este equipamiento, sólo el 5,5% de los ciudadanos de más de 69 años se declaran usuarios.

57. El colectivo de estudiantes es, en términos relativos, el que mayor utilización hace de la instalación deportiva. El 36,8% de los estudiantes acude a este equipamiento para practicar deporte. Los pensionistas, en cambio, sólo lo hacen en el 7,6% de las ocasiones en las que fueron encuestados.

1.7.2. Instalación deportiva “Miguel Guillén Prim”

58. Tan sólo un 5,7% de los ciudadanos encuestados utilizan la instalación deportiva “Miguel Guillen Prim”.

59. El 77,3% de los ciudadanos consultados no efectuaron valoración de esta instalación deportiva. El 64,8% de los ciudadanos que emitieron algún juicio de valor se sentían satisfechos por la calidad de los servicios que en esta instalación se prestan.

60. La escasa utilización que se realiza de este espacio deportivo queda reflejada incluso entre los colectivos de edad que en mayor medida practican actividades deportivas.

61. Tan sólo el 9,5% de los ciudadanos de menos de 18 años y el 10,4% de los ciudadanos comprendidos en el intervalo de edad de entre 18 y 29 años manifiestan acudir a las instalaciones del centro para practicar deporte.

62. Los ciudadanos menores de 18 años, aquellos que mayor utilización realizan de esta instalación deportiva, consideran en el 84,4% de los casos que los servicios y actividades que se proporcionan desde este centro se prestan satisfactoriamente.

1.8. VALORACIÓN DE LOS CENTROS CULTURALES DEL DISTRITO

1.8.1. Centro cultural “Francisco Fatou”

63. Un porcentaje modesto de ciudadanos, el 11,8%, son usuarios de los servicios o participa de los programas culturales promovidos por el centro cultural “Francisco Fatou”.

64. El 85,6% no realizó evaluación alguna sobre el funcionamiento de este centro. El 73,6% de los ciudadanos que emitieron algún juicio valorativo sobre el centro cultural consideraba que sus actividades y servicios satisfacían las necesidades de los ciudadanos.

65. Los ciudadanos integrados franjas de edad intermedias son los que, en términos relativos, más se sirven de los programas y actividades culturales del centro. El 17,9% de los ciudadanos de entre 30 y 39 años y el 14,2% de los ciudadanos con edades comprendidas entre los 40 y 49 años afirman ser usuarios de este espacio cultural.

66. El colectivo de ciudadanos desempleados es, en términos relativos, el que mayor utilización hace del centro con respecto a los otros colectivos. El 27,1% de estos ciudadanos afirman demandar los servicios o participar de los programas culturales que el centro desarrolla. Tan sólo un 7,2% del colectivo de estudiantes se manifiesta en este mismo sentido.

67. El 80,1% de los ciudadanos desempleados que emitieron algún juicio de valor se sentían satisfechos con las actividades y programas culturales en los que participaba. Menos del 10% de los ciudadanos que integran cada uno de los colectivos de la variable ocupación mostraban una opinión negativa sobre el funcionamiento de este equipamiento, si bien es preciso considerar el alto nivel de abstención que se produce.

1.8.2. Centro cultural “Zazúar”

68. Tan sólo un 14,7% de los ciudadanos son usuarios de los servicios o participan en la programación cultural del centro.

69. Un 81,8% de los ciudadanos encuestados no se pronunciaron por valoración alguna acerca de este centro.

70. Los ciudadanos que manifestaron algún tipo de opinión sobre este centro consideraron en el 72% de las ocasiones sentirse satisfechos con la programación cultural que se ofrece.

71. Son los ciudadanos incluidos en los intervalos de edad más jóvenes menos demandan los servicios de este centro. Tan sólo lo hacen el 4,8% de los ciudadanos de menos de 18 años y el 11,2% de los ciudadanos de edades comprendidas entre los 18 y 29 años.

72. Los ciudadanos en situación de desempleo son, los que en términos relativos, realizan una utilización mayor de este espacio cultural. El 35,7% de estos ciudadanos demanda los servicios de este centro. Por su parte, los estudiantes es el colectivo que menos uso hace del centro. Tan sólo el 11% de este colectivo requiere los servicios y los programas culturales que el centro ofrece.

1.9. VALORACIÓN DE LOS CENTROS JUVENILES DEL DISTRITO.

1.9.1. Centro juvenil “El Aleph”.

73. El 11,4% de los ciudadanos encuestados se declaran usuarios de los servicios y participan en los programas que el centro juvenil “El Aleph” promueve.

74. El 85,7% de los ciudadanos encuestados no efectuaron valoración alguna acerca del funcionamiento de este centro. De los ciudadanos que expresaron su valoración, el 76,9% consideraban buenos o muy buenos los servicios que se prestan.

75. Los ciudadanos de nacionalidad española consideran muy buenos los programas de este centro juvenil en un 26,9% de los casos, mientras que los ciudadanos de nacionalidad española lo hacen en un 18%.

76. El 49,5% de los ciudadanos de menos de 18 años utiliza los servicios de este centro juvenil. Los ciudadanos de entre 18 y 29 años realiza esta demanda en el 27,8% de los casos.

77. Los ciudadanos menores de 18 años en el 88,3% de los casos y el 77,7% de los ciudadanos con edades entre los 18 y 29 años estiman adecuada la gestión y el funcionamiento del centro.

78. El 41,8% de los estudiantes demandan los servicios del centro juvenil “El Aleph”.

79. El 82,6% de los ciudadanos que pertenecen a este colectivo y emiten un juicio de valoración consideran satisfactorio el funcionamiento de este centro.

80. Son los ciudadanos en situación de desempleo los más críticos con su funcionamiento. El 26,6% piensa que los programas y actividades que desde el centro se realizan no logran satisfacer las necesidades de los ciudadanos que a él acuden

1.9.2. Centro juvenil “Villa de Vallecas”.

81. El centro juvenil “Villa de Vallecas” es demandado en menor medida por los usuarios que el centro juvenil “El Aleph”. Un 8,6% de los ciudadanos recurre a este espacio juvenil para participar en sus programas.

82. Un 88,5% de los ciudadanos no emitieron juicio de valor alguno sobre este equipamiento juvenil.

El 76,5% de los ciudadanos que valoraron el funcionamiento del centro consideraban buenos o muy buenos los servicios prestados por este centro.

83 Los ciudadanos de nacionalidad extranjera valoran en menor medida que los ciudadanos españoles la excelencia del funcionamiento de los programas y servicios del centro juvenil “Villa de Vallecas”. Mientras que el 76,9% de los ciudadanos de nacionalidad española lo califican de bueno o de muy bueno, los ciudadanos extranjeros lo hacen en el 60% de los casos.

84. El 21,5% de los ciudadanos de menos de 18 años utilizan los servicios de este centro. Porcentaje que se reduce al 20,6% cuando el segmento de edad de referencia son los ciudadanos comprendidos entre los 18 y los 29 años.

85. Los ciudadanos de menos de 18 años que se pronunciaron por evaluar el funcionamiento del centro consideraron en el 96% de las ocasiones que sus programas y servicios son buenos o muy buenos. Apreciación que es compartida por los ciudadanos de entre 18 y 29 años en el 78,9% de los casos.

86. Los estudiantes hacen uso de los servicios de este centro juvenil en un 24,8% de los casos mientras que en el caso del centro juvenil “El Aleph” lo hacían en un 41,8%.

87. Los estudiantes que hicieron alguna valoración del centro juvenil “Villa de Vallecas” estimaron en el 84% de los casos que los servicios que se prestan satisfacen sus demandas y expectativas.

1.10. VALORACIÓN DE LOS CENTROS SOCIALES DEL DISTRITO.

88. Tan sólo un 7,3% de los ciudadanos encuestados se sirven de los servicios sociales del centro social de la calle Peña Vega.

89. Únicamente un 10,6% de los ciudadanos encuestados emitieron una valoración sobre el funcionamiento de este centro. Para el 58,5% de estos ciudadanos los servicios que el centro presta son adecuados y satisfactorios para atender sus situaciones de necesidad o estados de carencia.

90. Los ciudadanos de nacionalidad extranjera hacen un uso de los servicios sociales del centro en el 12,2% de los casos mientras que los ciudadanos españoles demandan estos mismos servicios en el 7,1%.

91. Los ciudadanos que superan la edad de los 60 años realizan una mayor utilización de los servicios de este centro. El 56,7% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y el 66,5% de los ciudadanos que superan dicha edad consideran adecuado el funcionamiento del centro y se muestran satisfechos con los servicios que reciben.

92. Los colectivos que en mayor medida solicitan los servicios de este centro social efectúan una valoración del mismo en los siguientes términos:

- Para el 61,7% de los ciudadanos en situación de pensionistas el funcionamiento del centro es bueno o muy bueno.

- Los ciudadanos en situación de desempleo efectúan valoraciones más críticas. Para el 45,2% de estos ciudadanos los programas sociales y las acciones de intervención social del centro no son las adecuadas para atender los estados de necesidad u otras demandas de los ciudadanos.

1.11. DESTINO DE ALGUNOS SOLARES MUNICIPALES

93. Un destino de naturaleza cultural o social es el preferido por los ciudadanos para el **solar situado en la Calle Virgen de las Viñas**. El 38,8% de los ciudadanos apoyan la naturaleza cultural que debe de reunir el equipamiento que allí se construya mientras que el 35,1% de los ciudadanos se decanta por un destino de carácter eminentemente social.

94. El 35,2% de los ciudadanos que manifestaron alguna opinión darían al **solar municipal situado en la calle del Alto de la Arenilla** un destino social. Mientras, el 24,8% de los ciudadanos se pronuncian por un destino cultural y el 23,4% por otorgar a este espacio una utilidad deportiva.

95 Los ciudadanos en el 35,8% de las ocasiones confieren un uso social al **solar municipal de la calle Puente del Arzobispo**. El 27,4% le otorgaría un destino preferentemente cultural. La opción de construir una instalación deportiva es considerada por el 15% de los ciudadanos.

96 El 34,2% de los ciudadanos estima oportuno que la administración municipal disponga un centro social situado en el **solar de la calle Cinco Villas**. Por su parte, el 27,1% considera más conveniente construir en el solar aludido un equipamiento o

centro deportivo. La elección menos valorada entre los ciudadanos es aquella que propone destinar este espacio a un uso eminentemente cultural.

97 El fin de naturaleza social es el más valorado por los ciudadanos para construir una instalación o equipamiento en el **solar municipal de la calle Avenida de las Suertes**. En este sentido se expresa el 32,6% de los ciudadanos. El 24,3% se decanta por la construcción de un centro de naturaleza cultural y el 20,8% por dotar a este espacio de una instalación deportiva.

98 La construcción de un centro de fines sociales es la opción preferida por los ciudadanos para el **solar municipal de la calle Alto del Retiro**. En este sentido se expresa el 39,5% de los ciudadanos que manifestaron algún tipo de opinión.

1.12. VALORACIÓN DE LA OFERTA ESCOLAR EXISTENTE EN EL DISTRITO

99. La valoración que los encuestados realizan de la oferta escolar del distrito se sitúa entre las categorías “bien”, con un 33,3% de respuestas y, regular, con un 25,9%. La valoración más positiva de la oferta escolar la realizan los menores de 18 años, muchos de ellos en edad escolar, con un 53,4% de respuestas positivas.

1.13. EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CENTROS DE MAYORES Y DE CENTROS DE DIA.

1.13.1. Centros de mayores

100. El 47,4% de los ciudadanos piensa que los centros de mayores actualmente existentes en el distrito son insuficientes para atender la demanda que sobre estos centros se realiza.

101. Los ciudadanos de nacionalidad española se pronuncian en mayor medida que los ciudadanos de nacionalidad extranjera por la necesidad de dotar al distrito de más centros de mayores.

102. El 66,3% de los ciudadanos de edades comprendidas entre los 60 y 69 años y el 79,9% de los ciudadanos que superan esta edad estiman necesario dotar al distrito de un mayor número de centros de mayores.

103. El 76,5% de los ciudadanos en situación de pensionistas creen insuficientes los centros de mayores existentes en el distrito.

1.13.2. Centros de DIA.

104. El 50,7% de los ciudadanos manifiestan preciso dotar al distrito de más centros de DIA.

105. Los ciudadanos de nacionalidad española se pronuncian en mayor medida que los ciudadanos de nacionalidad extranjera por la necesidad de dotar al distrito de más centros de DIA.

106. El 82% de los ciudadanos de más de 69 años y el 69,1% de los ciudadanos incluidos en el intervalo de edad de los 60 a 69 años consideran escasos los centros de DIA existentes en el distrito.

107. El 78% de los ciudadanos en situación de pensionistas creen oportuno dotar al distrito de más centros de día.

1.14. VALORACIÓN DE LA SUFICIENCIA DE PARQUES PÚBLICOS EN EL DISTRITO.

108. Un 56,1% de los encuestados considera que los parques públicos existentes en el distrito son suficientes, mientras que un 33,4% considera que no.

1.15. VALORACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y DE LA ACTUACIÓN DE LA POLICÍA MUNICIPAL.

109. La percepción de seguridad ciudadana aumenta o disminuye prácticamente en la misma medida que aumenta o disminuye la valoración que el ciudadano otorga a la eficacia de la actuación policial.

110. El 34,8% de los ciudadanos estiman que la seguridad en el distrito es tan sólo regular mientras que el 32% la califican de “buena”. A su vez, el 29,9% de los ciudadanos consideran que la actuación de la policía municipal es simplemente regular mientras que el 26,7% piensa que los programas de seguridad ciudadana que se establecen desde el servicio son “buenos”.

111. Los ciudadanos de nacionalidad extranjera adoptan una posición menos positiva que los ciudadanos españoles con respecto a la percepción que tienen de la seguridad ciudadana en el distrito y con respecto a la valoración que realizan de la actuación policial.

112. Los ciudadanos de más de 69 años son los que perciben un mayor grado de seguridad ciudadana y una mejor actuación policial con respecto al resto de los ciudadanos.

113. Los ciudadanos en situación de desempleo son los que peor valoran la seguridad ciudadana en el distrito y la actuación de la policía municipal.

1.16. VALORACIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIARIA EN EL DISTRITO.

114. Un 42,8% de los ciudadanos encuestados opinan que la circulación viaria tiene un funcionamiento “regular”.

1.17. VALORACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL DISTRITO

115. La valoración general del funcionamiento del transporte público se sitúa entre las categorías de valoración regular (36,5%) y mal (31%).

1.18. MEJORA DE LAS ZONAS COMERCIALES.

116. La mayor parte de los encuestados considera positivas las campañas de promoción para la mejora de las zonas comerciales, sumando las opciones “bien” y “muy bien” un 44,3%.

117. El asociacionismo de los comerciantes como forma de potenciar las zonas comerciales es muy bien valorado por los ciudadanos. Un 42,3% de los ciudadanos se expresan en este sentido.

118. La valoración de la reforma de las calles comerciales como medio para potenciar las zonas comerciales se percibe de forma positiva en un 40% de los casos.

2. CONCLUSIONES GENERALES DERIVADAS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A EMPLEADOS PÚBLICOS Y REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES CÍVICAS Y CIUDADANAS.

2.1. CONCLUSIONES DERIVADAS DE LAS ENTREVISTAS A LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

2.1.1 En la gestión del servicio:

Primera

Los directores de los diferentes servicios públicos de la Junta Municipal de Distrito valoran positivamente la prioridad e importancia otorgada por el equipo de gobierno a

los programas públicos y actividades que desde su área funcional se diseñan y desarrollan.

Segunda

Existe una definición clara y precisa del ámbito de las decisiones políticas y del ámbito de las decisiones técnicas. Los directores de área disponen de plena autonomía para la gestión de los proyectos y programas públicos que desde su área se elaboran aunque, en cierta medida, esta autonomía debe de estar supeditada a directrices generales que desde el Ayuntamiento de Madrid se marcan.

Tercera

La implicación del equipo profesional del que disponen y el compromiso de aproximar los servicios que gestionan a los ciudadanos son los puntos fuertes que reconocen los gestores de estas áreas.

Las debilidades sustanciales por las que se pronuncian son por la escasez de recursos y por la necesidad de mejorar los centros y ampliar los que gestionan.

Cuarta

Las relaciones de colaboración y coordinación con otras áreas municipales son indispensables para completar los programas públicos que, en orden a su competencia, cada servicio tiene atribuidos. Las relaciones entre los servicios públicos municipales son constantes y fluidas.

Quinta

Las relaciones que con otras Administraciones públicas se mantienen se ciñen al ámbito de la gestión y ejecución de determinados programas en los que concurren

competencias entre las administraciones. Los procesos que impliquen negociación para el desarrollo de actuaciones comunes es competencia de los órganos centrales del Ayuntamiento de Madrid.

Son los servicios públicos de educación, servicios sociales y policía municipal los que mayoritariamente mantienen relaciones con otras Administraciones públicas. Con la Administración pública de la Comunidad de Madrid los dos primeros y con la Policía Nacional, el Cuerpo de Policía Municipal del distrito.

Con carácter general no se existen problemas de colaboración y coordinación con otras administraciones públicas para el desarrollo de programas comunes de actuación.

2.1.2 Sobre la participación ciudadana:

Sexta

Los gestores de los servicios públicos se han manifestado unánimemente en una dirección: lograr una prestación de servicios de calidad para el ciudadano que satisfaga sus necesidades y demandas.

Séptima

Los gestores públicos perciben un importante nivel de implicación y de compromiso en los ciudadanos y asociaciones ciudadanas por participar o hacerles extensivas sus sugerencias.

El Director del Centro Deportivo Cerro de Almodóvar y la Directora del Colegio Público Honduras se manifiestan en sentido contrario y estiman que las reivindicaciones que se producen con respecto a sus servicios se realizan de una

manera sumamente individual sin una plataforma común de actuación por parte de los ciudadanos.

Octava

El ciudadano desconoce los servicios públicos que desde las áreas municipales se pueden prestar. Con carácter general el ciudadano se encuentra desinformado de los programas y actuaciones públicas que desde cada servicio se realizan.

Los centros escolares, en cambio, mantienen una comunicación fluida y permanente con la comunidad educativa informando continuamente de las actividades escolares y extraescolares que en los centros se desarrollan.

Novena

Las respuestas ofrecidas por los responsables de los servicios públicos no permiten deducir que exista un procedimiento único e integrado establecido por la Junta Municipal de distrito para evaluar la calidad de los servicios.

2.2. CONCLUSIONES DERIVADAS DE LAS ENTREVISTAS A LOS REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES DE VECINOS

Primera

La opinión vertida por los representantes de las asociaciones de vecinos es sumamente crítica con la disposición del equipo de gobierno de la Junta Municipal de distrito para dar participación a las asociaciones de vecinos . No existe una cultura participativa arraigada en el equipo de gobierno.

Segunda

Existe un marcado alejamiento entre las necesidades reales de los vecinos y las prioridades políticas que se establecen.

Tercera

Los órganos de participación ciudadana:

- Existen únicamente a nivel formal.
- Son poco eficaces y escasamente operativos.
- Se encuentran sumamente politizados.

Cuarta

Los ciudadanos de Villa de Vallecas son reivindicativos y se implican en los asuntos públicos de su distrito. Sin embargo no existen vías adecuadas para hacer efectiva esa participación.

Quinta

No existen procedimientos formalmente establecidos para conocer realmente cuales son las necesidades y los problemas de los ciudadanos. Este aspecto condiciona que los programas públicos y los intereses de los ciudadanos sigan caminos opuestos. La ausencia de evaluación de los programas públicos incide aún más en dicha separación

Sexta

Los mecanismos de información que utiliza la Junta Municipal de distrito para comunicar sus actividades y servicios al ciudadano se encuentran politizados.

Séptima

Desde las *asociaciones vecinales* las prioridades por las que se significan son diferentes. Para una de ellas las actuaciones sustanciales y urgentes son: potenciar las ayudas sociales, mejorar la red de asistencia sanitaria y el transporte público. Para la otra de las asociaciones los aspectos más importantes que deben de cubrirse son: mejorar la seguridad ciudadana, efectuar una mejora en materia medio ambiental y fomentar las ayudas a los mercados y pequeños establecimientos comerciales.

Octava.

Para los representantes de las **asociaciones de vecinos** las mejoras sustanciales y más urgentes en los servicios deben de afectar a los servicios culturales, juveniles, seguridad ciudadana y mejora en la gestión del medio ambiente.

2.3. CONCLUSIONES DERIVADAS DE LAS ENTREVISTAS A LOS REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES DE COMERCIANTES

Primera

El grado de preocupación prestado por el equipo de gobierno a los problemas de los pequeños comerciantes es diferente que el mostrado para los comerciantes instalados en los mercados tradicionales. Los primeros han gozado de un mayor grado de atención en sus prioridades y necesidades mientras que los mercados tradicionales han pasado a un segundo plano de importancia.

Segunda

Las apreciaciones más importantes con respecto a los órganos de participación ciudadana son:

- No se dispone de un conocimiento preciso y adecuado de los órganos de participación ciudadana.
- Existen a un nivel formal y tienen escasa operatividad práctica.
- Se encuentran sumamente politizados.

Tercera

El ciudadano de Villa de Vallecas se preocupa por los asuntos públicos que afectan a su distrito. Las instituciones públicas sin embargo no saben canalizar adecuadamente las demandas y sugerencias de los ciudadanos y no existen medios habilitados para dar salida a la participación ciudadana.

Cuarta

Desde la perspectiva de este colectivo se desconoce de la existencia tanto de medios utilizados por la administración municipal para detectar las necesidades reales de los ciudadanos como de procesos de evaluación que permitan medir el impacto de los programas públicos.

Quinta

A pesar de la existencia tanto de medios institucionales como no institucionales de información, el ciudadano del distrito de Villa de Vallecas desconoce las intenciones y líneas de actuación públicas del equipo de gobierno.

Sexta

Las necesidades prioritarias de este colectivo se circunscriben a establecer medidas que recuperen y potencien el mercado más tradicional.

Esta prioridad se acompaña de otras como mejorar la seguridad ciudadana en el distrito y mejorar los itinerarios de los autobuses dependientes de la Empresa Municipal de Transportes..

Séptima

Existen tres aspectos sustanciales que mejorar: la seguridad ciudadana, el transporte público y la gestión medio ambiental que se realiza en los barrios.

2.4 CONCLUSIONES DERIVADAS DE LAS ENTREVISTAS A LOS PRESIDENTES DE CENTROS DE MAYORES

Primera

El equipo de gobierno se caracteriza por mantener una actitud abierta a las sugerencias y propuestas que desde los centros de mayores del distrito se realizan y a las reivindicaciones que tanto a nivel individual como asociativo los ciudadanos efectúan.

Segunda

Los órganos de participación ciudadana no son conocidos y se ignora sobre sus objetivos y funcionamiento.

Tercera

Las opiniones mostradas en materia de participación ciudadana son divergentes. Mientras uno de los entrevistados considera al ciudadano de Villa de Vallecas implicado en los asuntos del distrito, la otra persona entrevistada opina que el comportamiento del ciudadano es sumamente apático en este sentido.

Cuarta

No existe conocimiento de medios formales empleados por la Junta Municipal de distrito tanto para detectar y conocer cuáles son los problemas y necesidades de los ciudadanos como para efectuar una evaluación de los programas públicos que se desarrollan.

Quinta

Las actuaciones prioritarias que debe de emprender la Junta Municipal de distrito son fundamentalmente mejorar la seguridad ciudadana y mejorar los itinerarios de las líneas de la Empresa Municipal de Transportes.

2.5. CONCLUSIONES DERIVADAS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL DIRECTOR DE LA REVISTA DE SANTA EUGENIA Y PERIÓDICO DE VILLA DE VALLECAS

Primera

El equipo de gobierno de la Junta Municipal de distrito es accesible a las reivindicaciones y demandas presentadas por los ciudadanos.

Segunda

Los órganos de participación ciudadana se encuentran condicionados por el centralismo en la toma de decisiones que existe a nivel de los órganos centrales del Ayuntamiento de Madrid.

Tercera

La persona entrevistada tiene un cierto desconocimiento acerca de la existencia en la Junta Municipal de distrito de medios para detectar las necesidades de los ciudadanos o de técnicas que permitan evaluar los programas públicos que se desarrollan y servicios públicos que se prestan.

Cuarta

La participación de los ciudadanos en los asuntos públicos del distrito presenta dos perfiles diferenciados. El ciudadano del pueblo de Vallecas que es más reivindicativo y se moviliza por las cuestiones que afectan directamente a su barrio y el ciudadano de Santa Eugenia que es más “acomodado”.

Quinta

Las acciones prioritarias de mejora se han de centrar en tres aspectos: mejorar la movilidad en el distrito, generar más espacios y lugares de ocio para los jóvenes y mejorar los niveles de seguridad ciudadana.