

**ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CALIDAD EN LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL  
DISTRITO DE TETUÁN**

**CONCLUSIONES-INFORME EJECUTIVO**

## Contenido

1. Lugar de residencia y de trabajo de los encuestados .....	4
2. Barrio de residencia de los encuestados .....	4
3. Percepción de la calidad de vida en el Distrito .....	5
3.1. Es fácil encontrar una buena vivienda a precio razonable. ....	5
3.2. Hay mayor oferta y acceso a la vivienda en los últimos años. ....	5
3.3. El ruido es un problema importante .....	5
3.4. Este es un barrio limpio.....	6
3.5. La contaminación de aire es un problema importante.....	6
3.6. Se han mejorado los niveles de limpieza en el distrito .....	6
3.7. El Ayuntamiento ha realizado suficientes inversiones en el distrito durante los últimos años.....	7
3.8. El Ayuntamiento gasta sus recursos de manera responsable .....	7
3.9. Existe solidaridad y buena relación vecinal entre los ciudadanos del distrito .....	7
3.10. Tiene cerca de su domicilio algún equipamiento municipal, ....	8
3.11. Ud. se siente satisfecho de vivir aquí.....	8
3.12. En los próximos años, vivir aquí será más agradable .....	8
4. Equipamientos con influencia más positiva en el distrito. ....	9
5. Necesidades prioritarias a incluir en el Plan Especial de Inversiones 2011-2015. ....	10
6. Equipamientos prioritarios a incluir en el Plan Especial de Inversiones 2011-2015. ....	10
7. Utilización y valoración de los servicios públicos municipales del distrito.....	11
7.1. Servicios sociales.....	11
7.2. Servicios culturales .....	12
7.3. Servicios para la juventud.....	13
7.4. Servicios deportivos .....	14
7.5. Servicios administrativos .....	15
8. Recepción de la información sobre los servicios públicos.....	15
9. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana .....	16
10. Valoración de las instalaciones deportivas del distrito .....	16
10.1. Instalación Deportiva "Triángulo de Oro" .....	16
10.2. Instalación Deportiva "Antonio Díaz Miguel" .....	17
10.3. Instalación Deportiva "Playa Victoria" .....	17
10.4. Campo de fútbol del Parque Rodríguez Sahagún .....	17
10.5. Pista de <i>skate</i> .....	18

11. Valoración de los Centros Municipales .....	19
11.1. Centro Sociocultural "José de Espronceda" .....	19
11.2. Centro Sociocultural "Tetuán" .....	19
11.3. Centro Cultural "Eduardo Úrculo" .....	19
11.4. Centro de Mayores "La Remonta" .....	20
11.5. Centro de Mayores "Pamplona" .....	21
11.6. Centro de Mayores "Leñeros" .....	22
11.7. Biblioteca y Escuela de Música Manuel Vázquez Montalbán. .	23
11.8. Oficina de Atención al Ciudadano. ....	23
11.9. Escuela Infantil "Agua Dulce" .....	23
11.10. Escuela Infantil "Campanilla" .....	24
11.11. Escuela Infantil "La Brisa" .....	24
11.12. Tetuán Punto Joven. ....	24
11.13. Centro Municipal de Salud. ....	25
12. Valoración de la oferta escolar existente en el distrito .....	26
13. Valoración de la suficiencia de parques públicos en el distrito .....	26
14. Valoración de la seguridad ciudadana y de la actuación de la policía municipal.....	27
15. Valoración de la movilidad en el distrito.....	27
16. Valoración del transporte público del distrito .....	27
17. Valoración oferta comercial y mejora de las zonas comerciales..	28
18. Mejora de las zonas comerciales.....	28

## CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS

### *1. Lugar de residencia y de trabajo de los encuestados*

1.- El 76,6% de los ciudadanos que participaron en la consulta tienen su residencia en el distrito y el 12,2% además de residir trabaja en él. Un 9,8% de los ciudadanos trabajan en el distrito aunque su domicilio lo tienen en otro lugar. El 73,6% de los hombres afirman ser residentes, afirmación que es señalada por el 79,2% de las mujeres.

2.- El porcentaje de ciudadanos españoles que dicen residir en el distrito es superior (78,7%) al de ciudadanos extranjeros (63,5%). Un 8,6% de los ciudadanos extranjeros manifiestan trabajar en el distrito por tan solo un 6,4% de ciudadanos españoles.

3.- Los porcentajes más elevados de ciudadanos residentes están integrados en los intervalos de mayor y menor edad. Los ciudadanos de 16 y 18 años y aquellos otros que superan la edad de los 60 y los 69 años afirman tener su residencia en el distrito en un porcentaje superior al 80% de los casos.

### *2. Barrio de residencia de los encuestados*

4.- El mayor porcentaje de residentes está en los barrios de "Valdeacederas" (26,7%) y "Cuatro Caminos" (19,9%).

5.- El barrio de "Almenara" (15,6%) es el que aglutina el mayor número de residentes de nacionalidad extranjera.

6.- Los distintos colectivos por ocupación se concentran principalmente en los barrios de "Valdeacederas" y de "Cuatro Caminos".

### ***3. Percepción de la calidad de vida en el Distrito***

#### **3.1. Es fácil encontrar una buena vivienda a precio razonable.**

7.- El 82,3% de los ciudadanos consideran difícil o muy difícil encontrar una vivienda sin pagar un coste excesivo. Un 17,7% de la población atribuye un precio razonable a la vivienda que se obtiene en propiedad.

#### **3.2. Hay mayor oferta y acceso a la vivienda en los últimos años.**

8.- El 68,9% de la población consultada en el distrito de Tetuán considera que no ha habido una mayor oferta y acceso a la vivienda estos últimos años. Un 31,1% señala que sí se ha producido cierta mejora en el acceso a la vivienda.

9.- Los ciudadanos de 19 a 29 años y los de más de 69 años son los que manifiestan estar más disconformes con la oferta y el acceso a la vivienda.

#### **3.3. El ruido es un problema importante**

10.- La preocupación por el ruido en el entorno urbano en el distrito de Tetuán (76,1%) le situarían entre las 17 ciudades europeas cuyas ciudadanía están más sensibilizadas con la contaminación acústica,

con registros similares a Praga (76%), registros inferiores a Madrid (84%) y Barcelona (80%) y superiores a Málaga (64%).

### **3.4 Este es un barrio limpio**

11.- El 55,1% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con el nivel de limpieza que actualmente existe en las vías y espacios públicos del distrito. Este porcentaje le posiciona entre las 40 ciudades europeas cuyas ciudadanías consideran limpios sus municipios, con registros similares a Bolonia y Glasgow (55% en ambos casos). Por lo que respecta a las ciudades españolas incluidas en el estudio, estaría en registros similares a Madrid (55%) y superiores a Barcelona (40%) y Málaga (35%).

### **3.5. La contaminación de aire es un problema importante**

12- Para el 76,3% de los ciudadanos consultados, la contaminación del aire representa un problema importante. Este nivel de preocupación es inferior a los resultados obtenidos para la ciudad de Madrid cuyos ciudadanos sentían esta preocupación en el 85% de los casos y similar a los resultados obtenidos por Barcelona y Bruselas (76%).

### **3.6. Se han mejorado los niveles de limpieza en el distrito**

13.- Algo más de uno de cada dos ciudadanos encuestados (57,2%) considera que el distrito presenta mejoras en cuanto a su estado de limpieza. Únicamente un 11,9% se muestra muy en desacuerdo en esta cuestión.

### **3.7. El Ayuntamiento ha realizado suficientes inversiones en el distrito durante los últimos años**

14.- Prácticamente la mitad de las personas consultadas en el distrito de Tetuán (45%) estima que sí se han llevado a cabo suficientes inversiones en estos años en el distrito. Tan sólo un 12,1% manifiesta estar muy disconforme con las inversiones realizadas por el Ayuntamiento en el distrito durante estos últimos años.

### **3.8. El Ayuntamiento gasta sus recursos de manera responsable**

15.- La insatisfacción con la gestión que de los recursos públicos realiza la Administración municipal es señalada por el 65,1% de los ciudadanos consultados del distrito de Tetuán. Más de un tercio de los ciudadanos que participaron en la consulta (34,9%) señalan que el Ayuntamiento hace un uso responsable de los recursos municipales.

### **3.9. Existe solidaridad y buena relación vecinal entre los ciudadanos del distrito**

16.- Los ciudadanos consideran que existe solidaridad y buena relación vecinal en un 59,3% de los casos, predominando el valor moderado algo de acuerdo (43,4%).

17.- En el ámbito europeo, el distrito de Tetuán se ubicaría entre las cuarentas ciudades europeas que consideran que existen solidaridad y confianza entre los ciudadanos de su ámbito territorial, con registros similares a Manchester (60%), Lille (59%) o la Valletta (59%), e inferiores a Málaga (73%), Madrid (70%) y Barcelona (65%).

### **3.10. Tiene cerca de su domicilio algún equipamiento municipal,**

18.- El 74,5% de la población del distrito de Tetuán que ha participado en la consulta ciudadana afirma en sus contestaciones tener cerca o muy cerca de su domicilio algún equipamiento municipal. De lo cual se deduce que los ciudadanos del distrito están satisfechos con la distribución territorial de los equipamientos municipales.

### **3.11. Ud. se siente satisfecho de vivir aquí**

19.- El 74,1% de los ciudadanos muestran un alto grado de satisfacción de residir en el Distrito de Tetuán, especialmente la población mayor de 69 años (87%) y la población más joven (82%).

### **3.12. En los próximos años, vivir aquí será más agradable**

20- El 71,7% de la población del distrito que participó en la consulta está de acuerdo que en los próximos años vivir en Tetuán será más agradable.



21.- La población de nacionalidad extranjera confía más en las expectativas de mejora de la calidad de vida en el distrito (78,4%) que la población de nacionalidad española (70,9%).

#### ***4. Equipamientos con influencia más positiva en el distrito.***

22.- Los tres equipamientos que más han señalado los ciudadanos de Tetuán, han sido, por orden de influencia, y sin excesivas diferencias entre los mismos, el Centro Deportivo Municipal "Triángulo de Oro" (12%), la Biblioteca y Escuela de Música "Manuel Vázquez Montalbán" (11,3%) y el Centro de Día y Mayores "La Remonta" (9,2%).

23.- Por edades el orden de preferencia varía. Los más jóvenes señalan como primera opción el Punto Joven, las personas de 19-29 años incluyen como tercera opción el Centro de Empleo (C/Viña Virgen); las personas de 30-39 y 40-49 años incluyen como tercera opción las escuelas infantiles; las personas de 50-59 años señalan como tercera opción el Punto de Atención al Ciudadano; la población de 60-69 años considera como las dos primeras opciones dos centros de día y mayores; finalmente, la población de mayor edad señala como equipamientos con más incidencia positiva tres centros de día y mayores. A pesar de estas variaciones en las preferencias, el Centro Deportivo Municipal "Triángulo de Oro" y la Biblioteca y Escuela de Música "Vázquez Montalbán" son los equipamientos que más han elegido los ciudadanos, ya sea en primera, segunda o tercera opción.

24.- El equipamiento municipal considerado menos relevante por la población encuestada es la Sala de Exposiciones Juana Francés.

### ***5. Necesidades prioritarias a incluir en el Plan Especial de Inversiones 2011-2015.***

25.- Las tres necesidades que el ciudadano consultado en el distrito percibe como prioritarias para su acometimiento en el Plan Especial de Inversiones 2001-2015 son, por este orden: 1ª. La inclusión de medidas en materia de zonas verdes e infantiles; 2ª. La inclusión de iniciativas en materia de seguridad; 3ª La puesta en marcha de programas relacionados con centros sociales.

26- La población femenina señala como necesidades más importantes, en primer lugar la ampliación de zonas verdes e infantiles, en segundo lugar actuaciones en cuestiones de seguridad y, finalmente, iniciativas relacionadas con centros sociales. Por su parte, la población masculina, considera, en primer lugar, la seguridad como necesidad más importante a acometer en el Plan Especial de Inversión 2001-2015., en segundo lugar la ampliación de zonas verdes e infantiles y en tercer lugar, las necesidades vinculadas a los centros sociales.

27.- Las actuaciones menos reseñadas por los ciudadanos que participaron en la consulta son las referidas a arreglo de calles, aparcamientos y vivienda.

### ***6. Equipamientos prioritarios a incluir en el Plan Especial de Inversiones 2011-2015.***

28.- Los centros de mayores (15,8% de los casos) y las instalaciones deportivas (14,2% de los casos) son los equipamientos en mayor medida demandados por los ciudadanos. Sin embargo, no existen diferencias significativas en cuanto a la prioridad concedida a estos equipamientos sobre el resto. Así, la construcción de un centro de nuevas tecnologías es considerada en el 13,8% de las ocasiones y de un centro de servicios sociales en el 11,1% de los casos.

29.- Los supuestos que implican dotar al distrito de un mayor número de centros culturales o de un mayor número de centros de atención al inmigrante son los menos apoyados por los ciudadanos.

30.- Los ciudadanos de nacionalidad española se decantan prioritariamente por dotar al distrito de un mayor número de centros dirigidos a la tercera edad (16,6% de los casos) y por considerar la posibilidad de que el distrito cuente con un Centro de Nuevas Tecnologías (14% de los casos). Por su parte, los ciudadanos de nacionalidad extranjera se significan prioritariamente por dotar al distrito de más centros deportivos (16,7% de los casos) y de un mayor número de bibliotecas (15% de los casos).

## ***7. Utilización y valoración de los servicios públicos municipales del distrito.***

### **7.1. Servicios sociales**

31.- El 29,8% de los ciudadanos son usuarios o reciben algún tipo de prestación de los servicios sociales prestados por la Administración municipal.

32.- Para un 83% de los ciudadanos encuestados los programas de acción e intervención social desarrollados por la Administración municipal son los adecuados para hacer frente a sus estados de necesidad y de carencia.

33.- Los ciudadanos que mayor demanda realizan de los servicios sociales (los ciudadanos de más de 69 años) entienden en más de un 90% de los casos que los programas que se emprenden y las acciones que se realizan son las adecuadas y las precisas para ofrecer vías de solución a sus estados de necesidad y de carencia.

34.- Los colectivos que más demanda realizan de los programas y acciones sociales (pensionistas y otras ocupaciones) son los que muestran, con respecto a otros colectivos, un mayor grado de satisfacción con los servicios que reciben. En más de un 90% de los casos los ciudadanos incluidos en la categoría de pensionistas (91,1%) y aquellos otros incluidos en el epígrafe de otras ocupaciones (93,8%) piensan que los servicios sociales que les son prestados son eficaces y les ayudan a superar los problemas y carencias sociales que presentan.

## 7.2. Servicios culturales

35.- Prácticamente uno de cada dos ciudadanos (45,9%) afirma participar en los programas culturales que en el distrito se desarrollan o utilizar los servicios prestados por los centros culturales.

36.-Un 77,6% de los ciudadanos calificaron los servicios culturales que demandan y las actividades culturales en las que participan como “buenos” (63,7% de los casos) o “muy buenos” (13,9% de los casos).

37.- Los ciudadanos comprendidos en los intervalos de edad más jóvenes son los que, en términos relativos con respecto a otras franjas de edad, menor uso hacen de los servicios culturales.

### **7.3. Servicios para la juventud**

38.- Las características, la naturaleza y el objeto que definen este servicio condicionan el número de ciudadanos que pueden ser usuarios y beneficiarios de sus programas. Un 13,7% de los ciudadanos participa o utiliza los servicios del área de juventud del distrito.

39.- Las tres cuartas partes de los ciudadanos encuestados (76,3%) advierten una adecuada prestación de este tipo de servicios dirigido a la población juvenil de su distrito.

40.- Uno de cada dos ciudadanos de entre 16 y 18 años requiere de estos servicios (53,1%), porcentaje que desciende al 23,6% de los casos entre los ciudadanos con edades comprendidas entre los 19 y 29 años.

41.- Para el 87,4% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y para el 71,4% de los ciudadanos con edades comprendidas entre los 19 y 29 años los servicios juveniles reúnen las condiciones y los estándares de calidad precisos para satisfacer sus intereses y necesidades.

42.- El 51,7% de los estudiantes encuestados admitió demandar de la Administración municipal servicios de estas características. Para el 86% de los estudiantes los programas y servicios juveniles que se prestan desde la Junta Municipal de Distrito son adecuados y satisfactorios. Únicamente un 2,7% se pronuncia en sentido contrario, mientras que un 10,5% opta por calificarlos de regulares

#### **7.4. Servicios deportivos**

43.- La demanda de los servicios deportivos y la utilización de equipamientos e instalaciones deportivas son efectuadas por el 41% de los ciudadanos.

44.- Al menos un 75,5% de la población encuestada se muestra conforme con los servicios, programas y actividades deportivas del distrito. Únicamente para un 6,1% de los ciudadanos estos servicios no reúnen las condiciones de calidad adecuadas.

45.- Únicamente el colectivo de estudiantes manifiesta demandar este tipo de servicios en más de un 50% de los casos, concretamente lo hace en el 61,4% de las ocasiones en las que fueron encuestados. El 87,1% de este colectivo considera que la prestación de los servicios deportivos

alcanza los niveles de calidad adecuados para satisfacer sus demandas.

## **7.5. Servicios administrativos**

46.- Un 29% de los ciudadanos demanda los servicios administrativos municipales para resolver trámites o cursar expedientes de diversa índole.

47.- La opción por la que mayoritariamente se pronunciaron los ciudadanos al valorar los servicios administrativos fue por la de “bien” (45% de los casos) seguida de la opción de “regular” (27,9% de los casos).

## ***8. Recepción de la información sobre los servicios públicos.***

48.- La transmisión de información de una manera personal es el medio más utilizado por los ciudadanos para conocer la naturaleza o características de los servicios públicos prestados desde la Junta Municipal. El 56,6% de los ciudadanos encuestados utiliza este medio.

49.- En segundo y tercer lugar recurren al correo tradicional (12,5% de los casos) y a los periódicos de barrio (12,2% de los casos). Los otros medios de información no representan una utilización superior al 10%.

50.- Únicamente el 4,7% de los ciudadanos recurren a las nuevas tecnologías (Internet) para informarse acerca de los servicios y programas municipales en su distrito.

### ***9. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana***

51.- Los canales de participación ciudadana más conocidos por la población del distrito son las consultas ciudadanas (29,4%) y los plenos del Ayuntamiento (9%).

52.- A pesar de que existe un alto grado de desconocimiento de los canales participativos entre los vecinos consultados, se puede deducir que muchos ciudadanos saben de su existencia pero no conocen, sin embargo, su funcionamiento y actividades. De las valoraciones realizadas por los ciudadanos de los órganos de participación ciudadana, predomina el calificativo de "bien".

### ***10. Valoración de las instalaciones deportivas del distrito***

#### **10.1. Instalación Deportiva "Triángulo de Oro"**

53.- Los ciudadanos hacen uso de las instalaciones y de los servicios deportivos de este centro municipal en un 28,7% de los casos.

54.- El 77,3% de los ciudadanos mostraba su satisfacción con los servicios y programas deportivos que les son prestados en esta instalación.



## **10.2. Instalación Deportiva “Antonio Díaz Miguel”**

55.- Un 12,6% de los ciudadanos encuestados admitieron hacer uso de esta instalación deportiva o participar en los programas y actividades que en la misma se realizan.

56.- Para un 81,4% de los ciudadanos encuestados el centro reúne las condiciones apropiadas para realizar actividades deportivas tanto por las instalaciones de las que dispone como por la atención que del mismo se recibe.

## **10.3. Instalación Deportiva “Playa Victoria”**

57.- El 18,8% de los ciudadanos que participaron en el estudio acuden a esta instalación para practicar actividades deportivas.

58.- El 73,8% de los ciudadanos encuestados consideran adecuados y satisfactorios tanto los servicios recibidos de la instalación como las dotaciones de las que dispone para la realización de actividades deportivas.

## **10.4. Campo de fútbol del Parque Rodríguez Sahagún**

59.- Esta instalación deportiva es utilizada por un porcentaje inferior al 10% de los ciudadanos que fueron encuestados (9,1% de los casos registrados).

60.- Un 70,9% de los ciudadanos entiende que la instalación reúne las características precisas para realizar la práctica deportiva a la que se encuentra destinada.

61.- Los ciudadanos entre 16 y 18 años son los que más utilizan esta instalación municipal. Estos ciudadanos consideran en el 76,1% de los casos que su acondicionamiento es el adecuado para jugar al fútbol.

### **10.5. Pista de *skate***

62.- La utilización de esta instalación deportiva se restringe al 4,3% de los ciudadanos que fueron encuestados.

63.- Para un 75% de los ciudadanos la pista de *skate* reúne las condiciones precisas para la práctica de este deporte.

64.- En términos relativos, los ciudadanos que integran la franja de edad más joven utilizan en mayor medida que el resto este equipamiento deportivo. La opción por la que mayoritariamente se decantaron estos ciudadanos fue aquella que suponía otorgarle el calificativo de "muy bien" a la misma. En este sentido se pronunciaron el 41,4% de los jóvenes mientras que un 32,8% optaron por el calificativo de "bien".

## ***11. Valoración de los Centros Municipales***

### **11.1. Centro Sociocultural “José de Espronceda”**

65.- El 16,5% de los ciudadanos encuestados demandan los programas culturales y solicitan los servicios de este centro.

66.- Para el 84% de los ciudadanos los programas y los servicios del centro satisfacen adecuadamente sus demandas y expectativas.

### **11.2. Centro Sociocultural “Tetuán”**

67.- Los servicios de este centro son ligeramente demandados en mayor medida que los del Centro Sociocultural José de Espronceda. Al menos una quinta parte de los ciudadanos encuestados (20,1%) recurre a este equipamiento para participar en sus programas y actividades.

68.- Para el 80,2% de los ciudadanos los programas y servicios del centro satisfacen sus necesidades y expectativas.

### **11.3. Centro Cultural “Eduardo Úrculo”**

69.- El 16,1% de los ciudadanos encuestados recurren a este centro para participar en sus programas y actividades.

70.- Para el 81,5% de los ciudadanos este centro dispone de los programas y actividades adecuados para satisfacer sus demandas. Es más, para el 25,7% los programas y los servicios que presta resultan excelentes.

#### **11.4. Centro de Mayores “La Remonta”.**

71 .- Los servicios y la participación en los programas de este centro son demandados por el 13,4% de los ciudadanos.

72.- Para el 80,7% de las personas encuestadas el centro reúne los estándares de calidad precisos para satisfacer de manera adecuada sus demandas.

73.- Un tercio de los ciudadanos que integran los intervalos que superan los 60 años recurren al centro de mayores La Remonta.

74.- Para el 80,9% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y para el 88,9% de los que superan esta edad, el centro satisface de manera adecuada sus necesidades y expectativas.

75.- El colectivo de los pensionistas requiere y demanda sus servicios en el 35,7% de las ocasiones.

76.- Para el 86,6% de los ciudadanos integrados en este colectivo, el centro realiza los programas y presta los servicios de calidad adecuados para cubrir las expectativas de los ciudadanos.

### 11.5. Centro de Mayores “Pamplona”

77.- En el caso de este centro, es el 8,3% de los ciudadanos el que demanda sus servicios o participa de sus programas.

78.- Un 90,5% de los ciudadanos consideraban que los servicios prestados se hacían con un satisfactorio nivel de calidad. De estos últimos, el 29,8% otorgó la nota de “muy bien” a los servicios y a los programas que desde el centro se les oferta.

79.- Los ciudadanos de más de 69 años realizan una utilización más intensiva de este equipamiento (26,5% de los casos) que los ciudadanos incluidos en la franja de edad inmediatamente anterior (18,4% de los casos)

80.- Prácticamente la totalidad de los ciudadanos que superan los 69 años (97,7%) consideran que existe un adecuado y satisfactorio nivel de prestaciones por parte de este centro. Apreciación que también fue mantenida por los ciudadanos de entre 60 y 69 años en el 88,1% de los casos.

81.- Los pensionistas es el colectivo que mayor utilización hace del centro. El 23,9% de estos ciudadanos afirman acudir al mismo para solicitar sus servicios o participar en sus programas y actividades.

82.- El 94,1% de los ciudadanos incluidos en este colectivo considera satisfactorios los niveles de calidad con los que presta sus servicios.

### **11.6. Centro de Mayores “Leñeros”**

83.- Es el centro de mayores que menor demanda tiene con respecto a los dos anteriores. Solo el 6,4% de los ciudadanos solicitan sus servicios o participan en sus programas.

84.- Para el 86,7% de los ciudadanos los servicios que se prestan y las actividades que se programan responden a sus necesidades y expectativas.

85.- Los ciudadanos de entre 60 y 69 años en el 16,1% de los casos y los ciudadanos que superan esta edad en el 17,4% de las ocasiones son los colectivos que, en términos relativos, en mayor medida recurren a este centro.

86.- Para el 88,2% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y para el 94,5% de los ciudadanos que superan esa edad los servicios prestados cumplen con los estándares de calidad precisos para satisfacer sus necesidades.

87.- El 18,6% de los pensionistas demandan los servicios de este centro. Este colectivo considera en el 89,5% de los casos adecuados y satisfactorios los programas y servicios que se prestan.

### **11.7. Biblioteca y Escuela de Música Manuel Vázquez Montalbán.**

88.- Un 15,2% de los ciudadanos encuestados demanda sus servicios.

89.- Para el 82,7% de los ciudadanos el centro reúne los estándares de calidad precisos para un adecuado desarrollo de las actividades a las que se encuentra destinado.

### **11.8. Oficina de Atención al Ciudadano.**

90.- Al menos una quinta parte de los ciudadanos encuestados (20,6%) ha recurrido a esta dependencia municipal para realizar sugerencias y/o requerir información.

91.- Un 75,6% de los ciudadanos se sienten satisfechos con la atención recibida por esta dependencia municipal.

### **11.9. Escuela Infantil “Agua Dulce”.**

92.- Un porcentaje muy reducido de ciudadanos (2,3%) hacen uso o solicitan los servicios de este centro infantil.

93.- Para el 78,2% de los ciudadanos el centro reúne las condiciones de calidad precisas para prestar satisfactoriamente la actividad a la que se encuentra destinado.

### **11.10. Escuela Infantil “Campanilla”.**

94.- Únicamente un 1,6% de los ciudadanos encuestados son usuarios de los servicios prestados por esta escuela municipal.

95.- Un 63,9% de los ciudadanos aprueban los servicios prestados por este centro municipal.

### **11.11. Escuela Infantil “La Brisa”.**

96.- La utilización de este equipamiento municipal se reduce al 2% de los ciudadanos que fueron encuestados.

97.- Para el 68,9% de la población encuestada los servicios prestados por este centro logran satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un adecuado nivel de calidad.

### **11.12. Tetuán Punto Joven.**

98.- Las características de este centro y los objetivos que persigue hacen que su uso se encuentre vinculado a un sector de la población específico, los jóvenes. Un 9,5% de los ciudadanos demanda los servicios del Punto Joven.

99.- Para un 80% de la población encuestada los servicios prestados por esta dependencia satisfacen sus necesidades y expectativas.



100.- Prácticamente uno de cada dos ciudadanos (43,9%) de entre 16 y 18 años solicita los servicios de este centro, porcentaje que se reduce hasta un 13,9% de los casos entre los ciudadanos de 19 y 29 años.

101.- En opinión de los ciudadanos más jóvenes los servicios y la atención recibida son satisfactorios en el 84,3% de los casos. Una tercera parte de ellos (32,8%) opta por el calificativo de “muy bien” para evaluar sus actuaciones.

102.- Un 39,7% de los estudiantes solicitan información de este centro.

103.- El 86% de los estudiantes encuentran satisfactorias las acciones emprendidas y los servicios prestados por el Punto Joven. Una tercera parte (31,2%) muestra un amplio grado de conformidad con los servicios recibidos.

### **11.13. Centro Municipal de Salud.**

104.- Los ciudadanos requieren de los servicios de este centro municipal en el 14,7% de las ocasiones en las que fueron encuestados.

105.- Para el 74,2% de los ciudadanos sus programas y servicios reúnen el nivel de calidad preciso para atender a sus demandas.

## ***12. Valoración de la oferta escolar existente en el distrito***

106.- Al menos un 31,2% de los ciudadanos encuestados no emitieron juicio de valor alguno sobre la oferta de plazas escolares en el distrito.

107.- Considerando exclusivamente las valoraciones efectuadas, las opciones que más reflejaron los ciudadanos sobre este aspecto fueron aquellas que calificaban la oferta escolar como “buena” (48,6% de los casos) y aquella otra que la calificaba de “regular” (33,4% de los casos).

## ***13. Valoración de la suficiencia de parques públicos en el distrito***

108.- De los 21 distritos existentes en el municipio de Madrid, el distrito de Tetuán ocupa el décimo séptimo lugar en superficie destinada a zonas verdes. En concreto cuenta con 67,14 hectáreas frente a las 2061,05 del distrito de Moncloa – Aravaca.

109.- Uno de cada dos ciudadanos encuestados (56,4%) piensa que el distrito es deficitario en cuanto al número de zonas verdes o superficie destinada a ellas.

110.- La opción por la que mayoritariamente se decantaron los ciudadanos fue por aquella que suponía manifestar cierto grado de desacuerdo con el número de parques públicos existentes en el distrito.

Por esta opción se pronunciaron el 37,7% de los ciudadanos encuestados.

#### ***14. Valoración de la seguridad ciudadana y de la actuación de la policía municipal***

111.- Los ciudadanos de Tetuán disponen de una mejor apreciación de la actuación de la policía municipal que de la seguridad ciudadana existente en su distrito. Mientras que un 42,9% de los ciudadanos utilizan los calificativos de “bien” y de “muy bien” para valorar la eficacia de la actuación policial, el 29,1% los emplea cuando enjuician su percepción de seguridad ciudadana.

112.- El calificativo de “regular” fue el más empleado por los ciudadanos al calificar su percepción de seguridad en el distrito (44,1% de los casos) mientras que el calificativo de “bien” fue por el que más optaron al valorar la eficacia de la actuación de la policía municipal (39,4% de los casos).

#### ***15. Valoración de la movilidad en el distrito***

113.- El 40,2% de los ciudadanos consideran bien (36,8%) o muy bien (3,4%) la movilidad del distrito de Tetuán. Un 41,4% considera regular la movilidad, un 17% mal o muy mal.

#### ***16. Valoración del transporte público del distrito***

114.- La población participante en esta consulta se encuentra satisfecha con el transporte público de su distrito. El 8,3% lo valora muy bien y el 56% lo valora bien.

115.- Los jóvenes de entre 16-18 años (67,3%) y las personas mayores de 60-69 años (67,9%) son los grupos de edad que manifiestan mayor satisfacción con el transporte público del distrito. Los más descontentos con el sistema de transporte público en el distrito son los ciudadanos que integran la categoría de ocupados, el 30,6% lo considera regular y el 9,5% mal o muy mal.

### ***17. Valoración oferta comercial y mejora de las zonas comerciales***

116.- El 67% de los ciudadanos que respondieron a esta pregunta están muy conformes con la oferta comercial existente en el distrito.

117.- Más del 61% de las personas de todos los colectivos agrupados por ocupación señalan que la oferta comercial de Tetuán es satisfactoria, en especial los pensionistas (72,9%) y los dedicados a otras ocupaciones (76,5%).

### ***18. Mejora de las zonas comerciales***

118.- Existe gran similitud en las cifras que arrojan los datos en cuanto a la percepción de las vías de relanzamiento de las zonas comerciales. No

existe una decantación clara por parte de la ciudadanía consultada, optando algo más a favor de la *reforma de calles comerciales* (60,5%). La segunda opción más señalada el *lanzamiento de campañas de promoción* (60,2%). La peor valorada, aunque sin excesivas diferencias respecto a las otras dos estrategias es la de fomento del *asociacionismo de comerciantes* (59,5%).