



## CONCLUSIONES "ARGANZUELA PARTICIPA"

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

1.- El 82,1% de los ciudadanos que participaron en la consulta tienen su residencia en el distrito y el 9,9% además de residir trabaja en él. Un 7,1% de los ciudadanos trabajan en el distrito aunque su domicilio o residencia lo tienen en otro lugar.

2.- El porcentaje de ciudadanos españoles que dicen residir en el distrito es superior (83,5%) al de ciudadanos extranjeros (64,8%). En cambio, un 16,2% de los ciudadanos que son extranjeros manifiestan trabajar en el distrito por tan solo un 6% de ciudadanos españoles.

3.- Los porcentajes más elevados de ciudadanos residentes se hallan integrados en los intervalos de mayor y menor edad. Los ciudadanos de menos de 18 años y aquellos otros que superan la edad de los 60 años afirman tener su residencia en el distrito en un porcentaje superior al 90% de los casos.

### **2. . Barrio de residencia**

4.- El mayor porcentaje de residentes está en los barrios de "Delicias" y "Legazpi".

5.- Los barrios de "Delicias" y "Chopera" son los que aglutinan mayor número de residentes de nacionalidad extranjera, superando a los residentes de nacionalidad española.

6.- La media de residentes de nacionalidad extranjera por barrio es de 14,2%, en el caso de los residentes españoles (12,4%).

7.- El colectivo de ocupados se concentra en "Legazpi" (22,1%) y "Delicias" (20%) con gran diferencia sobre el resto de barrios. También son éstos los barrios con mayor tasa de desempleo (20,7% y 26,7% respectivamente).

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

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

8.- El 94,8% de los ciudadanos consideran difícil o muy difícil encontrar una vivienda sin pagar un coste excesivo. Tan sólo un 5,2% de la población atribuye un precio razonable a la vivienda que se obtiene en propiedad.

9.- El grado de disconformidad de los ciudadanos del distrito de Arganzuela (94,8%) es superior a la media europea (72,6%).

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

10.- El 76,8% de la población consultada en el distrito de Arganzuela estima que el acceso a la vivienda sigue siendo complicado y limitado. Opinión más señalada por las mujeres que los hombres y en mayor medida por los ciudadanos extranjeros (91,3%).

11.- La población más joven es la más crítica con la actual coyuntura de la vivienda (85,1%).

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

12.- El 84,1% de la población de Arganzuela consultada considera que el ruido es un importante problema.

13.- La preocupación por el ruido en Arganzuela (84,1%) es superior a la media europea (65%).

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

14.- El 56% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con el nivel de limpieza que actualmente existe en las vías y espacios públicos del distrito. Este porcentaje es superior a la media de las ciudades europeas, situada en el 43,6%, y muy superior al nivel de satisfacción registrado por los ciudadanos de Madrid (29%).

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

15.- Para el 61,3% de los ciudadanos consultados la contaminación del aire representa un problema importante. Este nivel de preocupación es algo inferior a la interpretación que realizaban los ciudadanos europeos sobre esta cuestión y que así se expresaron en el 68,3% de los casos y, a su vez, inferior a los resultados obtenidos para la ciudad de Madrid cuyos ciudadanos sentían esta preocupación en el 88% de los casos.

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

16.- El 57,3% de los ciudadanos participantes en el estudio han percibido un mejor estado de limpieza en las vías y espacios públicos del distrito. La opinión contraria que manifiesta un empeoramiento de los niveles de limpieza es considerada por el 42,7% de los ciudadanos.

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

17.- El 58,7% de los ciudadanos consultados en este proceso piensa que el Ayuntamiento no ha realizado suficientes inversiones en el distrito durante los últimos años. Un 41,3% de la ciudadanía consultada que estiman que sí se han realizado suficientes inversiones en estos años en el distrito.

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

18.- El porcentaje de valoraciones negativas que se extrajeron del distrito de Arganzuela es muy superior a la media europea y a los resultados que se obtuvieron para el conjunto de la ciudad de Madrid. La insatisfacción con la gestión que de los recursos públicos realiza la administración municipal es señalada por el 76,7% de los ciudadanos consultados del distrito, mientras que el ámbito europeo esta misma valoración fue considerada por el 47,6% de los ciudadanos y en la ciudad de Madrid por el 55%.

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

19.- Los ciudadanos consideran que existe solidaridad y buena relación vecinal en un 57,9% de los casos.

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

20.- El 84,8% de los ciudadanos consultados en Arganzuela señalan tener cerca de su domicilio algún equipamiento o centro municipal. De lo cual se colige que los

ciudadanos del distrito están satisfechos con la distribución territorial de los equipamientos municipales.

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

21.- El 82,6% de los ciudadanos muestran su conformidad por residir en el distrito de Arganzuela. Aún así este resultado es inferior a la media obtenida de las ciudades europeas (88%) y a los resultados que en su momento se detrajeron de la ciudad de Madrid (84%).

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

22.- El 67% de los ciudadanos consultados en Arganzuela están de acuerdo que en los próximos años vivir en el distrito será más agradable. Esta valoración es superior a la expresada por los ciudadanos europeos, que así se pronunciaban en el 54% de los casos, y superior a la opinión manifestada por el conjunto de los ciudadanos de Madrid (41% de los casos).

## ***4. Principales actuaciones del Proyecto Madrid Río 2008-2011.***

23.- El 69% de los ciudadanos que participaron en el estudio conocen el Proyecto Madrid – Río.

24.- Los ciudadanos de Arganzuela optaron preferentemente por la realización de programas medio ambientales para el desarrollo del Proyecto Madrid Río. El 45,8% de las acciones elegidas por los ciudadanos se encuentran vinculadas a programas de esta naturaleza. El 18% de los ciudadanos se pronunció en alguna ocasión por la actuación que supone *recuperar el entorno medio ambiental del río Manzanares*. La opción que conlleva un *aumento de las zonas verdes* fue respaldada por un 18,4% de los ciudadanos, mientras que la actuación *aumentar el arbolado* fue señalada por el 9,4% de los ciudadanos consultados.

25.- En términos relativos, los ciudadanos de nacionalidad extranjera desconocen en mayor proporción el Proyecto Madrid – Río que los ciudadanos españoles. En este sentido contestaron el 54,1% y el 28,9% respectivamente.

26.- Las actuaciones por las que más optaron los ciudadanos de nacionalidad española fueron las vinculadas a la mejora del entorno medioambiental del cauce del Manzanares mientras que los ciudadanos extranjeros reivindicaron en mayor medida la realización de acciones más vinculadas a la creación y el desarrollo de zonas de esparcimiento y de ocio.

27.- Las acciones que conllevan el desarrollo de este proyecto son más desconocidas entre el grupo de ciudadanos que integran los intervalos de menor edad.

28.- Las opciones que contemplan la creación y el desarrollo de zonas de recreo, ocio y esparcimiento son más valoradas por los ciudadanos de edades más jóvenes. Por su parte, las acciones que presentan una mayor vinculación al desarrollo de programas de promoción y regeneración medioambiental adquieren mayor relevancia a medida que los intervalos de edad de los ciudadanos son superiores.

29.- Los estudiantes del distrito de Arganzuela consultados, es el colectivo poblacional que más se pronuncia por la construcción de zonas de ocio y esparcimiento. El resto de los colectivos que integran esta variable (ocupados, desempleados, otras ocupaciones y pensionistas) optan de manera mayoritaria por aquellas otras actuaciones dirigidas a la mejora y recuperación medio ambiental del entorno del río.

##### ***5. . Equipamientos municipales prioritarios***

30.- Los equipamientos de naturaleza social y deportiva son los más demandados por los ciudadanos. Son los centros destinados a satisfacer las necesidades y a prestar servicios a los más mayores los que presentan una mayor demanda. El 25,1% de los ciudadanos consultados se pronunció en alguna ocasión por este tipo de equipamientos municipales. En un 14,2% de las ocasiones consideró prioritario disponer de más centros de mayores y en un 10,4% se decantó por la dotación de

más centros de día. Por su parte, las instalaciones de naturaleza deportiva fueron señaladas por los ciudadanos en un 11,9% de los casos.

31.- Los ciudadanos españoles consideran oportuno que el distrito cuente con mayores dotaciones destinadas a la atención y al cuidado de las personas de edad avanzada en mayor medida que los ciudadanos de nacionalidad extranjera. Por su parte, los ciudadanos de nacionalidad extranjera muestran una mayor predilección por dotar mejor al distrito de instalaciones deportivas, centros juveniles o bibliotecas.

32.- Las necesidades, intereses y preocupaciones de los ciudadanos se encuentran condicionados por su edad. Los centros de mayores, los centros de día, los centros de Alzheimer y los centros de servicios sociales son más demandados cuanto mayor es la edad de la persona mientras, los intervalos de edad inferiores consideran más oportunos centros juveniles o instalaciones deportivas. Por su parte, los ciudadanos comprendidos en edades intermedias son los que mayor necesidad expresan para que el distrito sea provisto de un mayor número de plazas en centros o escuelas infantiles.

33.- Como sucede con la variable edad, la ocupación que el ciudadano tiene condiciona y determina el tipo de equipamientos que demanda al gobierno municipal.

34.- Las peticiones de un mayor número de recursos destinados a los centros de mayores y centros de día se suscitan entre los ciudadanos que se encuentran en la situación de pensionistas. Por otra parte, son los ciudadanos que se encuentran en edad escolar o en bachiller los que más se interesan por solicitar a los gestores municipales espacios juveniles, instalaciones deportivas, bibliotecas y centros culturales.

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

### **6.1. Servicios sociales**

35.- Los estados de necesidad y de carencia condicionan la demanda de los servicios sociales. El 19,7% de los ciudadanos son usuarios o reciben algún tipo de prestación de los servicios sociales del distrito.

36.- Un 71,7% de los ciudadanos se abstuvo de efectuar valoración alguna del servicio. Los ciudadanos que hicieron algún tipo de valoración consideraron en el 65% de las ocasiones que la administración municipal emprende programas de acción e intervención social que conducen a superar los estados de necesidad y carencia que presentan.

37.- El 65% de las mujeres y el 61,7% de los hombres consideran que los programas de acción social demandados a la Junta Municipal de Distrito logran mitigar sus estados de carencia y de necesidad.

38.- Los ciudadanos de nacionalidad extranjera expresaron un mayor grado de conformidad con los servicios sociales prestados. El 88,9% considera que las acciones emprendidas por estos servicios son eficaces para solucionar los problemas y situaciones de necesidad que los ciudadanos presentan. Esta misma opinión fue suscrita por los ciudadanos de nacionalidad española consultados en el 62,9% de los casos.

39. El uso que de los servicios sociales realizan los ciudadanos experimenta una mayor demanda cuanto más elevada es la edad del individuo. Los ciudadanos comprendidos en la franja de edad de entre los 60 y 69 años hacen utilización de estos servicios en el 28,7% de los casos mientras que los ciudadanos de más de 69 años lo hacen en el 42,2% de las ocasiones. Los ciudadanos de estas edades se sienten satisfechos con la atención que reciben en más de un 80% de los casos.

40.- Los ciudadanos incluidos en el colectivo de pensionistas y de otras ocupaciones son los que mayor demanda realizan de estos servicios. Un 80% de

ambos colectivos opinan que las prestaciones y acciones sociales de las que son beneficiarios ayudan a superar los estados de necesidad y carencia que presentan.

## **6.2. Servicios culturales**

41.- El 47% de los ciudadanos afirma solicitar los servicios culturales del distrito. Para el 66,9% de los ciudadanos que expresaron algún tipo de valoración, la calidad de los servicios culturales es "buena" o "muy buena".

42.- Las mujeres utilizan en un porcentaje ligeramente superior a los hombres los servicios culturales que la administración municipal pone a su disposición. El 52,6% de las mujeres y el 43,3% de los hombres son usuarios de los servicios culturales que se prestan.

43.- En términos relativos, los ciudadanos españoles hacen mayor uso de los servicios culturales que los ciudadanos de nacionalidad extranjera. Los ciudadanos españoles en el 48,7% de los casos declaran utilizar estos servicios mientras que los ciudadanos extranjeros lo hacen en el 35,1% de los casos. Únicamente el 5,1% de los ciudadanos extranjeros y el 8,4% de los ciudadanos españoles se mostraron disconformes con la prestación de estos servicios.

44.- Los ciudadanos que se sitúan en el intervalo de edad más joven son los que menor utilización hacen de los servicios culturales. El 82,8% de los ciudadanos de menos de 18 años afirma no utilizar este tipo de servicios.

45.- La población estudiantil constituye el segmento de población que menor utilización realiza de los servicios culturales. El 74,6% de los ciudadanos que integran esta categoría admiten no recurrir a servicios de esta naturaleza.

## **6.3. Servicios para juventud**

46.- Las características, la naturaleza y el objeto que define la prestación de servicios dirigidos a la población juvenil condiciona el número de ciudadanos que pueden ser usuarios de estos servicios. Únicamente el 6,6% de los ciudadanos consultados participan o utilizan los servicios del área de juventud del distrito.

47.- El 41,7% de los ciudadanos que efectuaron alguna valoración consideró que los programas de acción municipal dirigidos a los más jóvenes satisfacían las expectativas y necesidades de este sector de la población, sin embargo un 27,1% mostró su disconformidad con los programas y servicios juveniles

48.- En términos relativos, los ciudadanos extranjeros realizan una mayor utilización de los servicios juveniles que los ciudadanos de nacionalidad española. En este sentido se pronunciaron el 20,7% y el 6,4% respectivamente.

49.- El 35,2% de los ciudadanos de menos de 18 años y el 23,1% de los ciudadanos con edades comprendidas entre los 18 y 29 años afirman hacer uso de los servicios juveniles del distrito y participar en sus programas.

50.- Para el 93,5% de los ciudadanos de menos de 18 años y para el 74,2% de los ciudadanos de edades comprendidas entre los 18 y 29 años las actuaciones municipales en los servicios juveniles son las adecuadas y suficientes.

51.- El 37,3% de los estudiantes utiliza los servicios juveniles. Para el 89,6% de los estudiantes que emitieron alguna calificación sobre los servicios juveniles éstos son adecuados y satisfactorios.

#### **6.4. Servicios deportivos**

52.- Un 39,7% de los ciudadanos que participaron en el estudio afirma utilizar los servicios, equipamientos e instalaciones deportivas.

53.- El 54,7% de los ciudadanos que efectuó alguna valoración del servicio lo consideraba "bueno" o "muy bueno".

54.- En términos porcentuales, los ciudadanos de nacionalidad extranjera expresaron un mayor grado de satisfacción por los servicios recibidos (84,6% de los casos) que los ciudadanos españoles (53,1% de los casos).

55.- Los ciudadanos integrados en los intervalos de edad más jóvenes realizan una mayor demanda de los servicios deportivos. Para el 93,1% de los ciudadanos de menos de 18 años y para el 75,5% de los ciudadanos con edades comprendidas

entre los 18 y 29 años los servicios y actividades deportivas que se prestan logran satisfacer sus necesidades y expectativas.

56.- De los colectivos analizados a través de esta variable, los estudiantes son los que mayor uso hacen de los servicios deportivos del distrito. El 63,1% de los ciudadanos consultados con esta ocupación se expresó en estos términos. El 86,4% consideró que la prestación de los servicios deportivos alcanza notables niveles de calidad.

### **6.5. Servicios administrativos**

56.- El 33,6% de los ciudadanos manifestó utilizar de los servicios administrativos municipales para la realización de diversos trámites.

57.- El 63% de los ciudadanos no se pronunciaron por efectuar valoración alguna sobre el funcionamiento de los servicios administrativos. De los ciudadanos que sí lo hicieron las valoraciones se distribuyen sustancialmente en aquellos que consideraban como "bueno" el trato y la atención que reciben de estos servicios (38,6% de los casos) y aquellos otros que lo vincularon al adjetivo de "regular" (36,5% de los casos).

58.- Para el 17,8% de los ciudadanos sería necesario revisar y mejorar los procesos y procedimientos de trabajo en estos servicios para prestar un servicio eficaz y de calidad.

59.- Los ciudadanos españoles realizan, en términos relativos, una mayor utilización de los servicios administrativos municipales (35,8% de los casos) que los ciudadanos de nacionalidad extranjera (21,6% de los casos). Sin embargo, los ciudadanos de nacionalidad extranjera se sienten más satisfechos con los servicios administrativos que les son prestados (78,3% de los casos) que los ciudadanos de nacionalidad española (45,1% de los casos).

60.- Son los ciudadanos en situación de ocupados y aquellos otros que se encuentran en la situación de desempleo los que proporcionalmente con respecto a otros colectivos realizan una mayor demanda de los servicios administrativos.

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

61.- El 58,4% de los ciudadanos consultados se refieren a la información obtenida de manera personal como el medio más empleado para conocer los servicios públicos y los programas municipales que en el distrito se desarrollan.

62.- En segundo y tercer lugar los ciudadanos obtienen información de los servicios municipales a través del correo tradicional (12,8% de los casos) y de los periódicos de barrio (11,3% de los casos).

63.- Los otros medios de información no representan una utilización superior al 10%.

64.- Únicamente el 5,7% de los ciudadanos recurren a las nuevas tecnologías (Internet) para informarse acerca de los servicios y programas municipales en su distrito.

65.- El medio de comunicación más utilizado por los ciudadanos españoles y extranjeros es la información que se transmite de forma personal pero mientras los primeros se decantan por este medio en el 56,6% de los casos, los segundos lo hacen en mayor medida, concretamente un 72,6% así contestó.

66.- La comunicación personal es la fuente de información más utilizada en todos los intervalos de edad aunque su uso es más acusado en las franjas de edad más jóvenes.

67.- Otras opciones para recibir información como son los periódicos de barrio o el correo tradicional sufren un incremento en su utilización a medida que aumenta la edad del ciudadano.

68.- Todos los colectivos que integran la variable ocupación recurren en primer lugar a las fuentes de información personal para conocer los servicios públicos de la administración municipal aunque existen diferencias notables entre el colectivo que en mayor medida hace uso de este medio (los ciudadanos que integran el colectivo de los estudiantes) y los ciudadanos que en menor medida a él recurren (los ciudadanos ocupados). Mientras el primero de los colectivos aludidos hace uso

de este medio en el 76,3% de los casos el segundo lo hace en el 51,6% de las ocasiones.

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

69.- Existe un claro desconocimiento de los canales de participación ciudadana por parte de los ciudadanos del distrito, que en algunos casos se acentúa en la población de nacionalidad extranjera.

70.- Los canales de participación ciudadana más conocidos por la población del distrito son las consultas ciudadanas (21,9%) y los Plenos del Ayuntamiento (13%). El desconocimiento del resto de instrumentos participativos por parte de los ciudadanos supera el 95%.

71.- Son mejor percibidas por la población las consultas ciudadanas que los Plenos del Ayuntamiento.

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

##### ***9.1. . Instalación Deportiva “Marqués de Samaranch”***

72.- El 17,8% de los ciudadanos hacen uso de las instalaciones y de los servicios deportivos de este centro municipal.

73.- El 76,7% de los ciudadanos se abstuvieron de calificar el funcionamiento y el nivel de calidad de los servicios de esta instalación. De los ciudadanos que emitieron su valoración sobre el centro, el 65% mostraba su satisfacción por los servicios y programas deportivos que les son prestados.

74.- En términos porcentuales, los ciudadanos extranjeros se sienten en mayor medida satisfechos por el funcionamiento de esta instalación que los ciudadanos españoles. Mientras el 90,5% de los primeros se expresaron en este sentido los segundos lo hacían en un 64,1%.

75.- Son los ciudadanos integrados en los intervalos de edad más jóvenes los que en mayor medida acuden a la instalación para practicar actividades deportivas o solicitar sus servicios. El 31,1% de los ciudadanos de menos de 18 años y el

26,8% de los ciudadanos incluidos en el intervalo de edad de entre 18 y 29 años declaran hacer uso de este equipamiento.

76.- En términos relativos, los ciudadanos que mayor uso hacen de esta instalación son los que mayores valoraciones positivas aportan sobre el funcionamiento del centro. Para el 94,7% de los ciudadanos de menos de 18 años y para el 82,1% de los ciudadanos incluidos en la franja de edad siguiente (18-29 años) las instalaciones y sus servicios cubren de forma satisfactoria la demanda de los ciudadanos.

77.- Menos del 15% de los ciudadanos incluidos en cada una de las categorías que conforman la variable ocupación expresaron su disconformidad e insatisfacción con el funcionamiento de la instalación.

## **9.2. Instalación Deportiva “Arganzuela”**

78.- Un 20,1% de los ciudadanos expresan utilizar las instalaciones de este equipamiento.

79.- El 74,1% de los ciudadanos participantes del estudio no ofrecieron valoración alguna sobre este equipamiento. Para el 49,8% de los ciudadanos que efectuaron alguna valoración esta instalación deportiva reúne los requisitos adecuados para satisfacer las necesidades ciudadanas. En sentido contrario se expresaron el 16,2% de los ciudadanos.

80.- Los ciudadanos de nacionalidad extranjera apreciaron en mayor medida que los ciudadanos españoles la calidad con la que se prestan servicios en esta instalación deportiva. El 81,5% de los ciudadanos extranjeros fueron de esta opinión, un 48,3% los ciudadanos españoles.

81.- Los ciudadanos que aportan en mayor medida las valoraciones más positivas de esta instalación son los incluidos en el intervalo de edad más joven. El 92,5% de los ciudadanos de menos de 18 años encuentran un adecuado nivel de satisfacción en los programas, servicios y dotaciones de este equipamiento

municipal. Esta misma opinión es compartida por los ciudadanos que se integran en las franjas de edad intermedias en porcentajes inferiores al 50% de los casos.

82.- Los estudiantes son los ciudadanos que se muestran una mayor conformidad y satisfacción con los servicios que del centro deportivo demandan. El 85,6% de los ciudadanos pertenecientes a este colectivo y que se pronunciaron por alguna valoración consideraban que este equipamiento disponía de las instalaciones y de los servicios adecuados para ejercer actividades deportivas.

83.- Por su parte, los ciudadanos que conforman los grupos de ocupados y de desempleados muestran las actitudes más críticas con este centro. El 20,2% de los ciudadanos ocupados y el 18% de los desempleados expresan su disconformidad con el funcionamiento de la instalación.

### **9.3. Instalación Deportiva “Dotacional”**

84.- El 16,1% de los ciudadanos admitían acudir a esta instalación para practicar actividades deportivas.

85.- Los ciudadanos consultados se pronunciaron por valorar este equipamiento municipal en el 21,9% de los casos.

86.- Prácticamente el 50% de los ciudadanos que realizaron alguna valoración sobre el funcionamiento del centro consideraban que éste cuenta con los servicios adecuados que le habilitan para realizar actividades deportivas. El 17,8% de los ciudadanos, en cambio, mostró una opinión disconforme con el funcionamiento y las características del centro.

87.- Los ciudadanos españoles hacen uso de esta instalación deportiva en el 17,3% de los casos mientras que los ciudadanos de nacionalidad extranjera se pronunciaron por su utilización en un menor porcentaje, concretamente en el 7,2% de los casos.

88.- Los ciudadanos extranjeros que opinaron sobre el funcionamiento de la instalación consideraron en el 62,5% de los casos que este equipamiento presenta

las condiciones precisas y adecuadas para practicar deporte, valoración que fue realizada por los ciudadanos españoles en un 49,4% de las ocasiones.

89.- Los ciudadanos que mayor uso hacen de la instalación deportiva son, a su vez, los que en mayor medida optaron por valorar negativamente el centro. El 20,4% de los ciudadanos ocupados y el 23,1% de los ciudadanos en situación de desempleo consideraron insuficiente o deficitario el servicio prestado por la instalación.

## ***10. . Valoración de Centros Municipales***

### **10.1. Centro Cultural "Casa del Reloj"**

90.- Un 43,8% de los ciudadanos son usuarios de los servicios o participa de los programas culturales de este centro.

91.- Un 53,2% de los ciudadanos no efectuó evaluación alguna sobre el funcionamiento de este equipamiento.

92.- El 72,8% de los ciudadanos que expresaron alguna valoración se consideraban satisfechos con las acciones culturales realizadas y con los servicios prestados. Únicamente un 5,5% entendía que los servicios no reúnen los criterios de calidad adecuados para satisfacer la demanda ciudadana.

93.- Los ciudadanos de nacionalidad española utilizan los servicios del centro cultural en mayor medida que los ciudadanos de nacionalidad extranjera. Mientras que un 45,5% de los ciudadanos españoles expresaron su participación en la programación y actividades culturales del centro los ciudadanos extranjeros lo hicieron en el 30,6% de los casos.

94.- Para el 82,4% de los ciudadanos extranjeros y para el 72% de los ciudadanos españoles el centro conoce cuales son las necesidades culturales de los ciudadanos y logra satisfacer sus demandas.

95.- Los ciudadanos incluidos en los intervalos de edad más joven son los que muestran en sus respuestas una menor utilización del centro en relación con otros grupos de edad. El 23,8% de los ciudadanos de menos de 18 años y el 26,4% de

los ciudadanos con edades comprendidas entre los 18 y 29 años demandan más los servicios del centro.

96.- Las valoraciones negativas acerca del funcionamiento del centro no superaron el 10% de los casos en cada uno de los intervalos de edad.

97.- Con respecto a otros colectivos, la menor utilización del centro se produce entre el los estudiantes. Un 26,2% de los ciudadanos que pertenecen a este colectivo participa en las actividades culturales que el centro desarrolla y solicita sus servicios. El resto de los colectivos realizan esta misma demanda en porcentajes superiores al 40%.

### **10.2. Centro de Mayores de "Casa del Reloj"**

98.- Un 18,1% de los ciudadanos consultados declaran acudir a este centro para participar de su programación cultural.

99.- Un 77,5% de los ciudadanos no efectuaron valoración alguna acerca del funcionamiento del centro. De los ciudadanos que hicieron alguna evaluación, el 61,3% se mostraba satisfecho con las actividades culturales que se programan. Únicamente un 9,3% las enjuiciaba de manera negativa.

100.- En términos relativos, los ciudadanos extranjeros (6,3%) realizan una menor utilización de este centro que los ciudadanos españoles (12,9%).

101.- Los ciudadanos que se incluyen en los intervalos de edad inferiores son los que, en términos relativos, menor demanda realizan de los servicios de este centro. En este sentido se expresaban el 4,1% de los ciudadanos de menos de 18 años y el 12,5% de los ciudadanos con edades comprendidas entre los 18 y 29 años.

102.- Los estudiantes es el colectivo de ciudadanos que proporcionalmente menor participación expresa en las actividades del centro.

### **10.3. Centro Cultural del Centro Dotacional Integrado**

103.- Los servicios y la participación en los programas de este centro son demandados por el 10,4% de los ciudadanos.

104.- Un 83,6% de los ciudadanos del distrito de Arganzuela que participaron en esta consulta no efectuaron valoración alguna sobre este centro. De los ciudadanos que expresaron su valoración tan solo el 7,3% enjuiciaba como deficitario el funcionamiento del centro. El 72% lo consideraba "bueno" o "muy bueno".

105.- Los ciudadanos de entre 60 y 69 años recurren a este centro en el 24,9% de los casos incrementándose este porcentaje hasta el 34% en los ciudadanos que superan los 69 años de edad.

106.- Únicamente el 0,7% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y el 2,1% de los ciudadanos que superan esta edad se encuentran insatisfechos con los programas y servicios de este centro.

107.- El colectivo de los pensionistas requiere y demanda los servicios de este centro en el 31,2% de las ocasiones.

108.- Para el 87,4% 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.

#### **10.4. Centro de Mayores del Centro Dotacional Integrado**

109.- Este equipamiento presenta una menor utilización que el anterior. En este caso es el 3,6% de los ciudadanos los que recurren a este centro para solicitar sus servicios o participar en sus programas.

110.- Un 91,1% de los ciudadanos del distrito de Arganzuela no efectuaron valoración alguna sobre el funcionamiento del centro. Para el 53,9% de los ciudadanos que expresaron alguna calificación el equipamiento municipal responde a las necesidades y demandas que le son cursadas. En cambio, para un 12,4% de los ciudadanos el centro adolece de algunos requisitos que son necesarios para alcanzar un adecuado nivel de calidad.

111.- Los ciudadanos integrados en los intervalos de edad superiores recurren a este centro en menor medida que al Centro de Mayores de Casa del Reloj. Un

7,9% Los ciudadanos con edades comprendidas entre los 60 y 69 años demandan los servicios de este centro, mientras que un 11% los ciudadanos de más de 69 años acuden a él.

112.- El 70% de los ciudadanos de más de 69 años y el 74,1% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años reconocen el adecuado funcionamiento del centro.

113.- El 9,8% de los ciudadanos en situación de pensionistas afirman acudir al centro para solicitar sus servicios o participar de sus programas y actividades.

114.- El 72,2% de los ciudadanos incluidos en este colectivo considera satisfactorios los niveles de calidad con los que presta sus servicios el centro.

#### **10.5. Centro de Alzheimer del Centro Dotacional Integrado (Centro de Día)**

115.- La demanda de los servicios de este centro se encuentra muy vinculada al tratamiento de las personas que padecen esta enfermedad. Únicamente el 1,3% de las personas que fueron consultadas son usuarias de sus servicios.

116.- Tan solo un 6,8% de los ciudadanos emitieron una valoración sobre el funcionamiento de este centro. Para el 51,5% de los ciudadanos que ofrecieron algún juicio de valor, el centro ofrece programas de actuación satisfactorios para las personas que requieren de sus servicios. En cambio, un 13,3% de estos ciudadanos expresaron su disconformidad e insatisfacción con los mismos.

117.- La demanda de servicios de este centro se produce en todos los intervalos de edad en menos de un 3% de los casos. Son los ciudadanos integrados en las franjas superiores de edad los que mayor demanda hacen de los servicios del centro.

118.- El 78,8% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y el 71,9% de los ciudadanos que superan esa edad consideran satisfactorios los niveles de calidad alcanzados por el centro.

119.- Son los ciudadanos pertenecientes al colectivo de "otras ocupaciones" y los que se encuentran en situación de pensionistas los que más se han señalado utilizar los servicios de este centro. En este sentido se expresaron el 1,5% de los

ciudadanos del primer grupo y el 2,9% de los ciudadanos del segundo de los grupos.

120.- El colectivo de pensionistas considera, en el 78% de los casos, adecuados los programas y servicios que se prestan. Únicamente el 2% de estos mismos ciudadanos manifestaron una opinión contraria a la descrita. No obstante es preciso observar que el índice de abstención en la valoración del centro alcanzó en este colectivo un 95%.

#### **10.6. Centro de Servicios Sociales "José de Villarreal"**

121.- Los ciudadanos demandan servicios a este centro en el 3,7% de los casos.

122.- Tan solo un 8,8% de los ciudadanos expresaron su valoración sobre los programas, servicios y funcionamiento de este centro.

123.- Para el 53,4% de los ciudadanos que otorgaron alguna valoración las prestaciones o servicios sociales de los que dispone el centro son satisfactorios y cubren adecuadamente sus demandas. Sin embargo, para el 16% de los ciudadanos estos mismos programas no alcanzan a dar las respuestas adecuadas a las necesidades sociales planteadas.

124.- Los hombres que valoraron los servicios del centro mostraron un mayor grado de insatisfacción que las mujeres. Los hombres consideraban en el 20,9% de las ocasiones que los programas y servicios sociales que el centro presta no son los adecuados a las necesidades y problemas sociales que los ciudadanos plantean. Opinión que fue compartida por las mujeres en el 12,6% de los casos.

125.- Son los ciudadanos que integran los intervalos de edad superiores los que mayor demanda realizan de los servicios sociales con respecto a otros grupos de edad aunque únicamente lo hacen el 5% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y el 5,6% de los ciudadanos de más de 69 años.

126.- Los ciudadanos de entre 60 y 69 años consideraron en el 80,5% de los casos que los programas y acciones emprendidas por el centro son "buenos" o "muy

buenos". Valoración que es señalada por los ciudadanos de más de 69 años en el 71,2% de los casos.

127.- Son los ciudadanos integrados en la categoría de otras ocupaciones los que, en relación a otros colectivos, mayor uso hacen del centro. Un 9,8 % de los ciudadanos pertenecientes a este colectivo demanda sus prestaciones. Estos ciudadanos consideran en el 78,9% de los casos que las acciones y prestaciones sociales que el centro ofrece son satisfactorias. Apreciación que se reduce a menos de un 50% de los casos en los colectivos de ocupados, desempleados y estudiantes.

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

128.- Las valoraciones que más respaldo obtuvieron por parte de la población fueron aquellas que consideraban que la oferta escolar era "buena", escala valorativa que señalaron el 20,3% de los ciudadanos y aquella otra valoración que estimaba la oferta escolar "regular", señalándola esta última el 25,8%.

129.- Un 19,5% de los ciudadanos piensa que la oferta escolar es insuficiente y que habría que dotar al distrito de más centros y plazas escolares.

130.- Los ciudadanos en edad escolar, aquellos de menos de 18 años, son los que en términos relativos muestran una mayor satisfacción por las dotaciones escolares que en su distrito existen. El 41,8% de estos ciudadanos consideran adecuada y suficiente la oferta escolar aunque un 16,4% de este mismo grupo cree que esta misma oferta no puede atender de manera adecuada las necesidades realmente existentes.

131.- Las posiciones más críticas son las mantenidas por los ciudadanos que previsiblemente tienen hijos en edad escolar. El 18,5% de los ciudadanos de entre 30 y 39 años y el 17,2% de los ciudadanos con edades comprendidas entre los 40 y 49 años piensan que es "muy mala" la oferta escolar del distrito.

132.- El colectivo que realiza las apreciaciones más positivas acerca de la oferta escolar son los estudiantes. Este mismo colectivo considera en el 21,1% de los casos que el distrito presenta un cierto déficit en la oferta escolar.

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

133.- De los 21 distritos existentes en el municipio de Madrid, el distrito de Arganzuela ocupa el décimo quinto lugar en superficie destinada a zonas verdes. En concreto cuenta con 129,53 hectáreas.

134.- El 50,4% de los ciudadanos que participaron en la consulta piensa que el distrito presenta un déficit en cuanto al número y espacios verdes que existen.

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

135.- 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.

136.- La opción por la que en su mayoría se decantaron los ciudadanos al calificar la seguridad en el distrito o al evaluar la eficacia de la actuación policial era aquella que las estimaba como "regulares". El 40,8% de los ciudadanos señalaban esta opción a la hora de valorar la seguridad en el distrito y el 35,7% lo hicieron cuando efectuaron la valoración de la actuación de la policía municipal.

137.- Los ciudadanos que tienen una percepción más positiva de la seguridad del distrito son los pensionistas, y son los mayores de 69 años los que más positivamente perciben la actuación policial.

138.- En términos relativos, los ciudadanos de nacionalidad española efectúan una peor valoración tanto de la seguridad ciudadana como de la actuación policial.

139.- Menos del 20% de los ciudadanos que se vinculan a cada una de las categorías de la variable ocupación perciben como "buena" o "muy buena" la seguridad ciudadana en su distrito.

140.- Los colectivos que peores juicios ofrecían acerca de la seguridad ciudadana en el distrito son, a su vez, los que en mayor medida se significan por valorar negativamente la actuación de la policía municipal.

141.- Los ciudadanos en situación de desempleo y los ciudadanos ocupados son de esta opinión, 28,4% y 24,8% respectivamente.

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

142.- El 35,3% de los ciudadanos consideran bien (4%) o muy bien (31,3%) la movilidad del distrito de Arganzuela. Un 35,4% considera regular la movilidad, un 20,7% mal o muy mal.

143.- Los valores están muy segmentados a lo largo de la escala de valoración, concluyéndose que la movilidad no es del todo adecuada a las expectativas de los ciudadanos del distrito.

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

144.- La población participante en este estudio se encuentra satisfecha con el transporte público de su distrito. El 11,1% lo valora muy bien, el 51,1% lo valora bien.

145.- Los desempleados (47,1% lo valora bien) y las personas con empleo (46,2% lo valora bien) son los colectivos que manifiestan algo de descontento con el transporte público del distrito. Los estudiantes es el colectivo que mejor valora el transporte público del distrito (64,8%).

#### ***16. Valoración y mejora de las zonas comerciales***

146.- El 52,8% de los ciudadanos que respondieron a esta pregunta consideran muy buena o buena (buena constituye el 47,8%) la oferta comercial existente en el mismo.

147.- Los dedicados a otras ocupaciones (60,9%) y los pensionistas (56,6%) son los colectivos que mejor consideran la oferta comercial del distrito, seguidos de los estudiantes (51,6%) y los que peor la consideran son los parados (44,5%) y los ocupados (40,8%).

148.- Existe gran similitud en las cifras que arrojan los datos en cuanto a la percepción de las vías de relanzamiento de las zonas comerciales. La opción más señalada es la *reforma de las calles comerciales* (58,8%) donde la escala valorativa "muy bien" es la más señalada comparando las tres posibles iniciativas de mejora. La segunda línea de actuación más señalada por la población consultada es el *asociacionismo de comerciantes* (52,4%). La peor valorada, aunque sin excesivas diferencias respecto a las otras dos estrategias es la de realizar *campañas de promoción* (49,5%).