



CONSULTAS CIUDADANAS

**ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CALIDAD EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL
DISTRITO DE MONCLOA - ARAVACA, MADRID**

Informe Ejecutivo

INTRODUCCIÓN.....	4
I. CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS	
.....	6
1.- Lugar de residencia y de trabajo de los encuestados.....	6
2.- Barrio de residencia de los encuestados.....	6
3.- Percepción de la calidad de vida en el Distrito.....	6
3.1. Precio de la vivienda.....	6
3.2. Oferta y acceso a la vivienda en los últimos años.....	7
3.3. Condiciones de ruido en el distrito.....	7
3.4. Estado de limpieza en las vías y espacios públicos del distrito.....	8
3.5. Contaminación del aire en el distrito.....	9
3.6. Niveles de limpieza en el distrito.....	9
3.7. Inversiones en el distrito durante los últimos años.....	10
3.8. Responsabilidad en la gestión de los recursos.....	10
3.9. Relaciones vecinales entre los ciudadanos del distrito.....	11
3.10. Proximidad de los equipamientos municipales.....	12
3.11. Grado de satisfacción por residir en el distrito.....	12
3.12. Expectativas de calidad de vida en el distrito.....	12
4. Equipamientos con una influencia más positiva en el distrito.....	13
5. Valoración de la programación cultural y celebración de óperas en el entorno del Templo de Debod.....	14
6. Utilización y valoración de los servicios públicos municipales del distrito.....	14
6.1. Servicios sociales.....	14
6.2. Servicios culturales.....	15
6.3. Servicios para juventud.....	16
6.4. Servicios deportivos.....	17
6.5. Servicios administrativos.....	17
7. Recepción de la información sobre los servicios públicos.....	18
8. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana.....	18
9. Valoración de las instalaciones deportivas del distrito.....	19
9.1. Instalación Deportiva Municipal "Alfredo Goyeneche".....	19
10. Valoración de los Centros municipales.....	20
10.1. Madrid Río: Explanada del Puente del Rey.....	20
10.2. Centro de Nuevas Tecnologías CAMON Moncloa.....	20
10.3. Centro Cultural "Julio Cortázar".....	20
10.4. Centro Cultural "Moncloa".....	21
10.5. Museo de Arte Contemporáneo de Aravaca.....	22
10.6. Aula Naturaleza Casa de Campo.....	22
10.7. Centro Naturaleza Casa del Escudo.....	22
11. Centros de Mayores.....	23
11.1. Centro de Mayores "Manzanares".....	23
11.2. Centro de Mayores "Aravaca".....	23
11.3. Centro de Mayores "Dehesa de la Villa".....	24
12. Valoración de la oferta escolar existente en el distrito.....	25

13. Valoración de la suficiencia de parques públicos en el distrito	25
14. Valoración de la seguridad ciudadana y de la actuación de la policía municipal.....	26
15. Valoración de la movilidad en el distrito.....	27
16. Valoración del transporte público del distrito	27
17. Valoración de la oferta comercial. Mejora de las zonas comerciales	28
II. DAFO OBTENIDO DE LAS RESPUESTAS DE LOS CIUDADANOS	29

INTRODUCCIÓN.

La Junta Municipal de Distrito de Moncloa - Aravaca, con el impulso y colaboración de la Dirección General de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, abrió la posibilidad a los ciudadanos que residen y trabajan en este distrito para que expresaran sus sugerencias y evaluaran la calidad con la que los servicios públicos de competencia municipal les son prestados.

El trabajo se desarrolló en el marco de un proceso participativo entre el 12 y el 23 de diciembre del pasado año y utilizó como instrumento de campo un cuestionario a través del que se obtuvo la información precisa para conocer en qué grado la gestión y actuación de la Administración municipal correspondía a las demandas, expectativas y necesidades ciudadanas.

Un total de 3165 encuestas (472 de ellas on – line y 2693 presenciales) fueron realizadas por los ciudadanos con el apoyo, en su caso, de entrevistadores especializados de la Universidad Rey Juan Carlos.

Este proceso, desarrollado en un marco en el que desde la Administración municipal se pretende estimular la participación ciudadana, comenzó a realizarse en otros distritos de Madrid en el año 2005 y a través de él se ha dado cabida a la opinión vertida y a las valoraciones efectuadas por los ciudadanos que residen o trabajan en ellos acerca de diferentes aspectos de la actuación municipal.

Las conclusiones que aquí se recogen han sido derivadas del proceso de consultas ciudadanas mencionado. Parte de esas conclusiones han sido referenciadas con otros estudios de similares características

realizados a nivel europeo y con respecto a otras consultas ciudadanas ya efectuadas en otros distritos de Madrid con la misma metodología.¹

Es deseo del Área de Economía, Empleo y Participación ciudadana revertir en los ciudadanos de una forma estructurada y sistematizada la información que se obtuvo de su colaboración y dedicación.

El ciudadano podrá de una manera sencilla seguir cada una de las principales conclusiones que se han obtenido del estudio y conocer sistemáticamente la realidad y el entorno social que define el distrito de Moncloa - Aravaca.

La estructura de las conclusiones refleja el orden de las preguntas que aparecieron recogidas en el cuestionario en el que participaron los ciudadanos. En él se demandaba su opinión acerca de aspectos como su percepción de la calidad de vida en el distrito; el funcionamiento y la evaluación de los servicios públicos; su grado de conocimiento acerca de las plataformas de participación ciudadana; y la evaluación de los equipamientos municipales radicados en los barrios del distrito.

Esta iniciativa refuerza la voluntad del Ayuntamiento de Madrid de conocer las principales preocupaciones y problemas de los vecinos para establecer y desarrollar programas de actuación pública que contribuyan a la mejora de su calidad de vida.

¹ Las comparaciones realizadas entre los distritos se han realizado detrayendo datos homologables por lo que las consultas ciudadanas consideradas han sido: Puente de Vallecas Participa (2007); Villa de Vallecas Participa (2007); Latina Participa (2008); Arganzuela Participa (2008); Barajas Participa (2009); Carabanchel Participa (2009); Tetuán Participa (2010) y San Blas Participa (2010). Las comparaciones realizadas con otras ciudades europeas o con los resultados extraídos de los distritos de Madrid consideran los datos tal y como fueron recogidos sin efectuar alteración alguna para su interpretación.

I. CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS

1.- Lugar de residencia y de trabajo de los encuestados

1.- El 80.8% de los ciudadanos que participaron en la consulta tiene residencia en el distrito mientras que un 7,4% únicamente trabaja en él. Los ciudadanos que trabajan y a su vez residen en el distrito constituyen el 9,8% de la población consultada.

Por su parte, un 2% de los ciudadanos consultados que participaron en el estudio no trabajan ni residen en el distrito.

2.- Barrio de residencia de los encuestados

2 - El mayor porcentaje de los ciudadanos que fueron consultados dijeron residir en el barrio de Argüelles (24,5% de los casos) y en el barrio de Valdezarza (20,8% de los casos). En el extremo opuesto apenas un 1,3% de los ciudadanos consultados residen en El Plantío, porcentaje similar al registrado entre los ciudadanos que declararon residir en el barrio de Valdemarín (2,8% de los casos).

3.- Percepción de la calidad de vida en el Distrito

3.1. Precio de la vivienda.

3.- El 71,3% de los ciudadanos que participaron en la consulta y dieron alguna opinión sobre este aspecto consideraron la dificultad que supone adquirir una vivienda en el distrito.

4.- Los ciudadanos del distrito de Puente de Vallecas fueron los que en mayor medida con respecto a otros distritos se significaron por esta

apreciación ya que así se manifestaron en el 73,1% de los casos. Por su parte, fueron los ciudadanos del distrito de Tetuán los que en menor medida hallaban dificultades para adquirir una vivienda (56,8% de los casos).

5.- En el entorno europeo, estos resultados ubicarían al distrito de Moncloa – Aravaca en una posición similar a la ocupada por Bratislava en Eslovaquia (72% de los casos) o Nápoles en Italia (73% de los casos). Los casos de mayor disconformidad son con respecto a esta cuestión los registrados en París (96%), Munich (89%) y Roma (88%).

3.2. Oferta y acceso a la vivienda en los últimos años.

6.- El 55,1% de los ciudadanos que hicieron alguna valoración al respecto no han apreciado mejora alguna en las condiciones para acceder a una vivienda.

7.- Con respecto a la opinión vertida por los ciudadanos de otros distritos de Madrid, los ciudadanos del distrito de Moncloa – Aravaca son los que en mayor medida se pronunciaron por no encontrar mejora alguna en las condiciones de acceso a una vivienda. Esta misma apreciación es encontrada en términos parecidos entre los ciudadanos del distrito de Arganzuela (54,3% de los casos); los ciudadanos del distrito de San Blas y Latina (54,5% de los casos).

3.3. Condiciones de ruido en el distrito.

8.- Para un 68,7% de los ciudadanos el ruido constituye un factor que condiciona de manera negativa la calidad de vida en el distrito.

9.- Esta misma apreciación fue compartida por los ciudadanos del distrito de Puente de Vallecas en el 80,5% de los casos y los ciudadanos del distrito de Arganzuela en el 80,8% de las ocasiones. Estos últimos ciudadanos son los que, con respecto a otros ciudadanos de otros distritos, en mayor medida apuntan la influencia negativa que ejerce el factor del ruido sobre su calidad de vida

10.- En comparación con otras ciudades españolas, el Distrito se posicionaría en registros inferiores a Madrid (84% de los casos) y Barcelona (80% de los casos) pero superiores a Málaga (64% de los casos). En relación a otras ciudades europeas el distrito registra valores similares a las ciudades italianas de Bolonia y Torino (69%)

3.4. Estado de limpieza en las vías y espacios públicos del distrito

11.- El 55,7% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con el nivel de limpieza que actualmente existe en las vías y espacios públicos del distrito.

12.- Estos resultados son semejantes a los obtenidos en el distrito de Chamartín (54,7%) o en el distrito de Arganzuela (53,8%) aunque algo inferiores a los extraídos del distrito de Barajas (67,1%) o de Vallecas (64,5%).

13.- El distrito de Moncloa Aravaca, con un porcentaje de aceptación de limpieza en las vías y espacios públicos del 55,7%, se posicionaría entre las 45 ciudades europeas cuyas ciudadanía consideran limpios sus municipios, con registros similares a Essen en Alemania y Vilnius en

Lituania (56% de los casos). Por lo que respecta a las ciudades españolas incluidas en el estudio, estaría en registros idénticos a Madrid (55% de los casos) y superiores a Barcelona (40% de los casos) y Málaga (35% de los casos).

3.5. Contaminación del aire en el distrito.

14.- Los ciudadanos de Moncloa – Aravaca consideraron un problema importante la contaminación del aire en su distrito en el 70,2% de los casos.

15.- En el mismo sentido se expresaron los ciudadanos de Arganzuela aunque en este caso lo hicieron en el 86,5% de las ocasiones. Por su parte, fueron los ciudadanos de San Blas los que en menor medida se pronunciaron de forma negativa sobre esta aspecto (63,9% de los casos).

16.- A nivel europeo la percepción de los ciudadanos del distrito de Moncloa – Aravaca le posicionan en términos similares a Estocolmo (71% de los casos) pero inferiores a Barcelona (76% de los casos) y a Madrid (85% de los casos).

3.6. Niveles de limpieza en el distrito

17.- Para un 47,7% de los ciudadanos consultados en el distrito de Moncloa – Aravaca las condiciones de limpieza en sus espacios y vías públicos han mejorado.

18.- Los resultados obtenidos sitúan al distrito en niveles similares a Vallecas (46,7%) o San Blas (46,8%) pero algo inferiores a Barajas (63,8%) o Latina (54%).

3.7. Inversiones en el distrito durante los últimos años

19.- El 35,6% de los ciudadanos considera que el distrito se ha visto favorecido por la realización de inversiones mientras que un 45% se pronunció en sentido contrario y un 19,4% se abstuvo sobre esta cuestión.

20.- Apreciaciones favorables y, en prácticamente la misma proporción, se obtuvieron en los distritos de Barajas (34,8%) o Carabanchel (35,5%) entre otros, siendo los ciudadanos del distrito de Tetuán los que se significaron en mayor medida por reconocer las inversiones de la Administración municipal en su distrito (45% de los casos).

3.8. Responsabilidad en la gestión de los recursos

21.- El 37,9% de los ciudadanos que realizaron algún tipo de apreciación piensa que la gestión de los recursos realizada por el Ayuntamiento es la adecuada. El 49,2% manifestó una opinión contraria mientras que el 20,8% se abstuvo y no realizó valoración alguna.

22.- Con respecto a otros distritos de Madrid, fueron los ciudadanos del distrito de Barajas los que en mayor medida consideraron la gestión responsable de los recursos por parte de la Administración municipal (43,2% de los casos). Por su parte, los ciudadanos de los distritos de Vallecas (15,6% de los casos) y de Puente de Vallecas (16% de los casos) son los que en menor medida se significaron por considerar una adecuada gestión de los recursos.

23.- Como se ha comentado, el 49,2% de los ciudadanos consultados en el distrito piensan que la gestión que se realiza de los recursos municipales no es la adecuada. Este dato situaría al distrito en registros similares a Ámsterdam en Holanda (49% de los casos), e inferiores a Madrid (54% de los casos) y Barcelona (56% de los casos) pero superiores a Málaga (41% de los casos).

3.9. Relaciones vecinales entre los ciudadanos del distrito

24.- El 67,4% de los ciudadanos que participaron en la consulta consideran que existe buena relación vecinal en el distrito mientras que un 20,7% opina lo contrario.

25.- Con estos resultados, son los ciudadanos del distrito de Moncloa – Aravaca los que en mayor medida con respecto a otros distritos se significaron por la existencia de una adecuada relación vecinal. En términos parecidos se pronunciaron los ciudadanos del distrito de Vallecas (66,5% de los casos). Por su parte, fueron los ciudadanos de los distritos de Carabanchel (49,6% de los casos) y de Arganzuela (46,7% de los casos) los que en menor medida reconocen la existencia de una buena relación vecinal.

26.-En comparación con otras ciudades europeas y españolas, esta positiva percepción ubicaría al distrito entre las treinta ciudades europeas que consideran que existe solidaridad y confianza entre los ciudadanos de su ámbito territorial, con registros muy similares a Verona en Italia (68% de los casos) o Bialystok en Polonia (66% de los casos) y ligeramente inferiores a Málaga (71% de los casos) y Madrid (70% de los casos).

3.10. Proximidad de los equipamientos municipales

27.- Para un 70,1% de los ciudadanos consultados la Administración municipal dispone de algún equipamiento o centro próximo a su domicilio. No obstante, una quinta parte de los ciudadanos (21,5%) no se encuentran de acuerdo con esta afirmación.

28.- Con respecto a otros distritos, fueron los ciudadanos de San Blas en el 69,4% de los casos y los ciudadanos de Chamartín en el 69,9% de las ocasiones los que en menor medida se significaron por este hecho. Los ciudadanos del distrito de Barajas fueron, en cambio, los que en mayor medida se pronunciaron por disponer de un equipamiento municipal cercano a su lugar de residencia (80,6% de los casos).

3.11. Grado de satisfacción por residir en el distrito.

29.- En más de un 70% de los casos los ciudadanos que residen en los diferentes distritos de Madrid se mostraron satisfechos por residir en ellos, excepción hecha de los ciudadanos del distrito de Puente de Vallecas que así se pronunciaron en el 68,1% de las ocasiones. Concretamente los ciudadanos del distrito de Moncloa – Aravaca se significaron por este aspecto en el 77,9% de las ocasiones.

3.12. Expectativas de calidad de vida en el distrito

30.- El 59,4% de los ciudadanos del Moncloa – Aravaca mostraron expectativas favorables porque en el distrito se vivirá mejor dentro de unos años.

31.- Los ciudadanos que en menor medida se significaron por esta misma apreciación fueron los que residen en el distrito de Puente de Vallecas que así lo hicieron en el 40,7% de las ocasiones. Por su parte, los ciudadanos que residen en San Blas son los que en mayor medida expresaron una opinión favorable sobre este aspecto (67,8% de los casos).

4. Equipamientos con una influencia más positiva en el distrito.

32.- Los resultados obtenidos del proceso de consultas ponen de manifiesto las escasas diferencias entre los equipamientos al determinar por orden de prioridad la influencia que ejercen en el distrito.

33.- El primero de los equipamientos municipales que a juicio de los ciudadanos causa mayor impacto en el distrito es el Centro Cultural Moncloa (16,6% de los casos). El considerado en segundo lugar es el Centro de Mayores Manzanares (14,6% de los casos) y el elegido en tercer lugar es otro centro de mayores, Centro de Mayores Dehesa de la Villa (13,8% de los casos)

34.- Los equipamientos que a juicio de los ciudadanos ejercen menor influencia son el Centro de Naturaleza Casa del Escudo (3,4% de los casos) y el Museo de Arte Contemporáneo de Aravaca (3,9% de los casos).

5. Valoración de la programación cultural y celebración de óperas en el entorno del Templo de Debod.

35.- De los ciudadanos que mostraron su parecer acerca de esta cuestión, el 83,7% manifestaba su conformidad y satisfacción con el programa cultural del distrito y la realización de óperas en el entorno señalado.

36.- Además de este tipo de actividad, un 39,4% de los ciudadanos apuntaron en alguna ocasión a que se realizaran ferias gastronómicas en este lugar, mientras que un 25,5% se decantó por la celebración de más conciertos de música.

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

6.1. Servicios sociales

37.- Un 21,5% de los ciudadanos consultados afirmaron recurrir a los servicios sociales que la Administración municipal les proporciona y demandar sus prestaciones.

38.- El 79,7% de los ciudadanos que demanda este tipo de servicios muestra su satisfacción con los programas de acción e intervención social que se realizan.

39.- En términos relativos, la demanda de este tipo de servicios se produce en mayor medida entre los ciudadanos españoles que entre los ciudadanos de nacionalidad extranjera. Un 22,3% de los primeros recurre a los servicios sociales municipales, proporción que supone el 9,4% de los casos entre los ciudadanos extranjeros.

40.- Los ciudadanos integrados en las dos últimas franjas de edad son los que en mayor medida requieren este tipo de servicios. El 34,4% de los ciudadanos de entre los 60 y 69 años y el 41% de los ciudadanos de más de 69 años solicitan algún tipo de prestación vinculada a estos servicios.

41.- Los ciudadanos que mayor demanda realizan de los servicios sociales muestran en mayor medida su satisfacción por los servicios que reciben. Un 87% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años consideraron que existe un nivel adecuado de calidad en la prestación de estos servicios, apreciación que fue compartida por los ciudadanos que superan esta edad en el 85,8% de los casos.

42.- Son los ciudadanos incluidos en el colectivo de pensionistas y en situación de desempleo los que mayor demanda realizan de estos servicios. Un 38,4% de los pensionistas y un 23,6% de los ciudadanos en situación de desempleo afirmaron requerir los servicios de esta área. El 91,7% de los ciudadanos en situación de desempleo y el 85,9% de los pensionistas emplearon los calificativos de "bien" y de "muy bien" al valorar los programas y los servicios que les son prestados por los centros sociales y asistenciales de la Administración municipal.

6.2. Servicios culturales

43.- Un 28% de los ciudadanos que participaron en la consulta afirmaron demandar servicios o participar en los programas culturales promovidos por la Administración municipal en su distrito.

44.- Para un 69,3% de los usuarios los servicios culturales que demandan y las actividades culturales en las que participan son adecuados y satisfacen sus intereses y expectativas.

45.- En términos relativos, los ciudadanos españoles se pronunciaron en mayor medida que los ciudadanos extranjeros por la demanda de servicios culturales. Un 28,7% de los primeros admitió participar en los programas y actividades culturales que se realizan, porcentaje que en el caso de los segundos representó el 14,5% de los casos.

46.- Con respecto a otros segmentos de edad, son los ciudadanos comprendidos en las franjas de edad más jóvenes los que en menor medida demandan los servicios culturales del distrito. Un 9,6% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y un 19,7% de los jóvenes comprendidos de entre 19 y 29 años requieren de este tipo de servicios.

47.- Los estudiantes son, con respecto a otros colectivos, los que en menor medida recurren a estos servicios. En este sentido se expresaron el 15,7% de los estudiantes consultados.

6.3. Servicios para juventud

48.- Las características, la naturaleza y el objeto de los servicios que presta el área de juventud condicionan el número de ciudadanos que pueden requerirlos. Únicamente un 5,4% de los ciudadanos consultados participan o utilizan los servicios del área de juventud del distrito.

49.- Para un 55,9% de los ciudadanos que los utilizan, los servicios a ellos destinados satisfacen de manera adecuada sus necesidades y expectativas.

50.- Un 14,8% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y un 11,7% de los ciudadanos de entre 19 y 29 años requieren los servicios prestados por esta área municipal.

51.- Para el 80,6% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años los servicios juveniles reúnen las condiciones y los estándares de calidad precisos para satisfacer sus intereses y necesidades. Esta misma valoración es compartida por los ciudadanos de entre 19 y 29 años en menos ocasiones, concretamente en el 55,8% de los casos.

52.- El 74,1% de los estudiantes valora positivamente los servicios juveniles que a su disposición pone el distrito de Moncloa - Aravaca. No obstante, un 17,2% los calificó de regulares.

6.4. Servicios deportivos

53.- Prácticamente una tercera parte de los ciudadanos consultados (30,5%) recurre a los servicios deportivos que desde el distrito se ofrecen.

54.- Un 70% de los ciudadanos muestra satisfacción por las instalaciones y por los servicios deportivos que de la Administración municipal reciben.

55.- Mientras los ciudadanos españoles recurren a los servicios deportivos del distrito en el 31,6% de los casos, los ciudadanos extranjeros lo hacen en menor medida, concretamente en el 17,2% de los casos en los que fueron consultados.

6.5. Servicios administrativos

56.- Un 28,3% de los ciudadanos que participaron en la consulta requiere de los servicios administrativos municipales para resolver trámites o cursar expedientes de diversa índole.

57.- Para un 62,5% de los ciudadanos los servicios administrativos de la Junta Municipal de Distrito funcionan de forma adecuada y atienden satisfactoriamente a sus requerimientos.

58.- En términos relativos, los ciudadanos de nacionalidad española recurren a los servicios administrativos en mayor medida que los ciudadanos extranjeros. En este sentido se pronunciaron el 29,5% de los ciudadanos españoles y el 13,2% de los ciudadanos extranjeros.

7. Recepción de la información sobre los servicios públicos.

59.- Como ocurre en otros distritos de Madrid, la primera fuente de información utilizada por los ciudadanos del distrito de Moncloa - Aravaca es la proveniente de los vecinos o de otros ciudadanos (65,2% de los casos). Es además el distrito donde en términos relativos, los ciudadanos en mayor medida recurren a esta fuente de información seguido del distrito de San Blas (60,4% de los casos).

60.- La utilización de otros medios como Internet representa menos del 10% de los casos en todos los distritos analizados, excepción hecha del distrito de San Blas donde se recurre a esta fuente de información en el 14,8% de las ocasiones.

8. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana

61.- Existe un alto grado de desconocimiento de los canales institucionales de participación ciudadana por parte de los ciudadanos

consultados del distrito. La media de desconocimiento de estos órganos de participación es del 92,1%.

62.- El canal de participación ciudadana más conocido por la población del distrito son las consultas ciudadanas (23% de los casos). Los Plenos del Ayuntamiento, los Consejos Territoriales, los Consejos Locales de Infancia y Adolescencia y la Junta Local de Seguridad son conocidos, cada uno de ellos, por menos de un 10% de los ciudadanos.

63.- El 73,4% de los ciudadanos que participaron en el estudio consideran "buena" o "muy buena" la consulta ciudadana como instrumento de participación.

9. Valoración de las instalaciones deportivas del distrito

9.1. Instalación Deportiva Municipal "Alfredo Goyeneche"

64.- Un 15,6% de los ciudadanos consultados practica deporte en estas instalaciones municipales.

65.- Para un 71% de los ciudadanos el equipamiento deportivo satisface adecuadamente sus demandas y expectativas aunque un 16,7% estima oportuno acometer algunos cambios para mejorar la calidad del servicio del centro y de sus instalaciones.

66.- En términos relativos, los ciudadanos de nacionalidad española recurren en mayor medida a este centro que los ciudadanos extranjeros. Mientras un 16% de los ciudadanos españoles que fueron consultados se pronunciaron en el sentido apuntado, los ciudadanos extranjeros lo hicieron en el 7,7% de las ocasiones.

10. Valoración de los Centros municipales

10.1. Madrid Río: Explanada del Puente del Rey.

67.- Prácticamente una tercera parte de los ciudadanos que participaron en la consulta (31,2%) acude a los diferentes eventos que se desarrollan en este espacio.

68.- Un 87,6% de los ciudadanos consultados considera que este lugar reúne las características apropiadas para la realización de diferentes eventos. De ellos, el 50,7% califica de manera "excelente" sus condiciones.

69.- En términos porcentuales los ciudadanos de nacionalidad española recurren en mayor medida a este lugar que los ciudadanos extranjeros. Mientras los primeros se dirigen a él en un 31,9% de los casos, los segundos lo hacen en el 22,6% de las ocasiones.

10.2. Centro de Nuevas Tecnologías CAMON Moncloa.

70.- Apenas un 6,3% de los ciudadanos consultados demanda los servicios prestados desde este centro tecnológico.

71.- Para el 80,6% de los ciudadanos que recurren a este equipamiento, el centro reúne las condiciones de calidad precisas para prestar satisfactoriamente la actividad a la que se encuentra destinado. De ellos, el 35,9% califica estas mismas condiciones como de "excelentes".

10.3. Centro Cultural "Julio Cortázar"

72.- Los ciudadanos recurren a este centro cultural en el 12,3% de las ocasiones en las que fueron consultados.

73.- Para un 74,4% de los ciudadanos que participaron en la consulta ciudadana, este centro municipal cumple de forma satisfactoria con sus objetivos y con los servicios que les presta. De ellos, el 24,3% piensa que estos servicios son "excelentes".

74.- En términos relativos son los ciudadanos que integran los dos intervalos de edad más joven los que en menor medida demandan los servicios de este centro o participa de su programación cultural. Menos del 10% de los jóvenes de entre 16 y 18 años y de entre 19 y 29 años se pronunciaron por acudir a este centro.

75.- Los estudiantes conforman el colectivo que en menor medida recurren al centro. En este sentido se pronunciaron el 6% de los ciudadanos pertenecientes a este colectivo.

10.4. Centro Cultural "Moncloa".

76.- El 15,2% de los ciudadanos consultados participan en los programas culturales o solicitan los servicios de este centro.

77.- El 76% de los ciudadanos mostró su conformidad con los programas desarrollados y los servicios que recibe.

78.- Con respecto a otros intervalos de edad, el grupo integrado por los ciudadanos más jóvenes, aquellos de entre 16 y 18 años, es el que en menor medida demanda los servicios de este centro. En este sentido se pronunciaron el 6,1% de los jóvenes consultados.

79.- Los ciudadanos incluidos en el colectivo de estudiantes son los que menor uso y demanda de servicios del centro realizan (9,6% de los casos).

10.5. Museo de Arte Contemporáneo de Aravaca.

80.- Apenas un 6,6% de los ciudadanos consultados recurre a este centro municipal.

81.- Para un 81,1% de los ciudadanos que requiere de los programas y actividades del museo, éstos reúnen las condiciones y estándares de calidad apropiados. Un 31,1% de ellos piensa que sus programas, atención prestada y actividades resultan excelentes.

10.6. Aula Naturaleza Casa de Campo

82.- Un 8,9% de los ciudadanos recurre a este equipamiento municipal para participar en sus programas o demandar sus servicios.

83.- Para un 81% de los ciudadanos las actividades que se desarrollan en este centro responden a sus expectativas y necesidades.

10.7. Centro Naturaleza Casa del Escudo

84.- Apenas un 5% de los ciudadanos consultados demandan los servicios de este centro.

85.- Para un 67,7% de los ciudadanos el centro logra alcanzar sus objetivos de forma adecuada y prestar sus servicios de manera satisfactoria.

11. Centros de Mayores

11.1. Centro de Mayores “Manzanares”.

86.- La demanda de servicios a este centro se halla condicionada por la finalidad que persigue y por el segmento de población al que dirige sus programas. Un 9,3% de los ciudadanos consultados solicita los servicios de este equipamiento municipal.

87.- Para el 86,3% de los usuarios, los servicios que presta y los programas que desarrolla este centro de mayores reúnen los estándares de calidad adecuados para satisfacer sus demandas.

88.- Los ciudadanos de entre 60 y 69 años requieren de sus servicios en el 16,2% de los casos mientras que aquellos que superan esta edad acuden a él en el 25,1% de las ocasiones.

89.- El 91,1% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y el 89,6% de los ciudadanos que superan esta edad consideraron que el centro dispone de un adecuado y óptimo nivel de calidad para satisfacer sus necesidades y expectativas.

90.- Para el 91,1% de los pensionistas el centro satisface de manera adecuada sus necesidades. De éstos, un 40% considera muy satisfactorios los programas y servicios que el centro les aporta.

11.2. Centro de Mayores “Aravaca”.

91.- Un 5% de los ciudadanos consultados recurre a este centro y demanda sus servicios.

92.- Para el 69,1% de los ciudadanos consultados el funcionamiento de este centro es el adecuado. Para un 33,8% de estos ciudadanos sus programas y actividades son excelentes.

93.- Los ciudadanos de entre 60 y 69 años recurren a este centro en el 7,9% de los casos mientras que aquellos que superan esta edad lo hacen en el 12,4% de las ocasiones.

94.- Para el 69,3% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y para el 65,5% de los ciudadanos que superan esta edad, los servicios prestados por el centro satisfacen sus demandas.

95.- Un 67% de los ciudadanos que integran el colectivo de los pensionistas entiende que el centro reúne los estándares de calidad precisos para cumplir con sus expectativas.

11.3. Centro de Mayores “Dehesa de la Villa”.

96.- Un 5,5% de los ciudadanos recurre a este centro y demanda sus servicios.

97.- Para el 79,9% de los ciudadanos que demandan sus servicios, el centro alcanza los objetivos que tiene establecidos y sus programas se desarrollan de manera satisfactoria.

98.- Los ciudadanos de entre 60 y 69 años recurren al centro en el 11,3% de los casos mientras que los ciudadanos que superan esta edad lo hacen en el 13,3% de las ocasiones.

99.- En el 82,2% de los casos los ciudadanos de entre 60 y 69 años y en el 89,6% de las ocasiones los que superan esta edad consideraron

satisfactorios los niveles de calidad alcanzados por los servicios que el centro les presta.

100.- Para el 87,2% de los pensionistas el centro responde de manera adecuada a sus necesidades y expectativas.

12. Valoración de la oferta escolar existente en el distrito

101.- Con respecto a otros distritos de Madrid, los ciudadanos de Moncloa - Aravaca fueron los que en mayor medida consideraron adecuada la oferta escolar existente (48,2% de los casos). Un 18,8% la calificó de regular y un 5,5% de mala o de muy mala mientras que un 27,6% se abstuvo sobre esta cuestión.

102.- Por su parte, los ciudadanos de San Blas y los ciudadanos de Puente de Vallecas fueron los que en menor medida se significaron por considerar la oferta escolar como satisfactoria. Concretamente lo hicieron en el 11% y en el 15% de los casos respectivamente.

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

103.- Del conjunto de distritos de Madrid, el distrito de Moncloa - Aravaca ocupa el primer lugar en superficie destinada a zonas verdes. En concreto cuenta con 2077,16 hectáreas.

104.- Un 85,9% de los ciudadanos que participaron en el estudio considera que el distrito dispone de la dotación adecuada y de la extensión suficiente de parques y de zonas verdes. Es en este distrito donde los ciudadanos muestran un mayor nivel de conformidad con el número o extensión de los parques públicos de los que disponen. En

términos parecidos se pronunciaron los ciudadanos del distrito de Barajas (80,2% de los casos). En cambio, la apreciación de la suficiencia de parques públicos fue considerada en menor medida en los distritos de Tetuán (38,5% de los casos) y de Arganzuela (37,2% de los casos)

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

105.- Los ciudadanos de Moncloa - Aravaca tienen una mejor percepción acerca de la eficacia de la actuación de la policía municipal que de la seguridad ciudadana en los barrios y espacios públicos del distrito.

106.- Para un 47,4% de los ciudadanos que participaron en la consulta los programas de intervención de la policía municipal son efectivos aunque un 32,4% optó por el calificativo de "regular" al evaluar este mismo aspecto.

107.- Por su parte, la percepción que de la seguridad ciudadana tienen los ciudadanos del distrito es adecuada para el 32,2% de ellos, mientras que un 46,4% la tilda de regular.

108.- Las valoraciones negativas al evaluar una u otra cuestión supusieron menos del 15% de los casos.

109.- Con respecto a otros distritos de Madrid, los ciudadanos de Chamartín y de Barajas son los que en mayor medida se pronunciaron por considerar sus distritos como seguros. En el primer caso así se expresaron el 42,3% de los ciudadanos mientras que en el segundo caso lo hicieron el 50,9%

110.- Los ciudadanos del distrito de Moncloa – Aravaca (47,4% de los casos) junto con los de Chamartín (47,2% de los casos) y los del distrito de Barajas (43,2% de los casos) son los que en mayor medida se pronuncian por otorgar los calificativos de “bien “ o de “muy bien” a la actuación de la policía municipal. Por su parte, son los ciudadanos del distrito de Puente de Vallecas los que en menores ocasiones se manifiestan por estas mismas apreciaciones (14,1% de los casos).

15. Valoración de la movilidad en el distrito

111.- El 45,8% de los ciudadanos del distrito de Moncloa – Aravaca estima que las condiciones existentes para efectuar desplazamientos dentro del distrito facilitan la movilidad dentro del mismo. No obstante, un porcentaje relevante de los ciudadanos consultados la calificaron de “regular” (37,4% de los casos).

112.- Los ciudadanos del distrito de Chamartín son los que mejor valoran este aspecto (49,1% de los casos). En términos relativos, son los ciudadanos del distrito de Puente de Vallecas los que en mayor medida muestran su descontento por esta cuestión. Para el 50,7% de ellos la movilidad dentro de su distrito es “mala” o “muy mala”

16. Valoración del transporte público del distrito

113.- El 71,5% de los ciudadanos del distrito de Moncloa – Aravaca considera aceptable y satisfactorio el servicio público de transporte del que dispone aunque son los ciudadanos de Chamartín los que mejor valoran este aspecto (77,2% de los casos). Por su parte, son los ciudadanos de Vallecas (26,6% de los casos) y de Puente de Vallecas

(22,7% de los casos) los que en menor medida se sienten satisfechos por esta cuestión).

17. Valoración de la oferta comercial. Mejora de las zonas comerciales

114.- La oferta comercial en el distrito fue calificada como “buena” o “muy buena” en el 69,6% por los ciudadanos. Un 19,3% la consideró “regular” mientras que únicamente un 6,3% la calificó de “mala” o de “muy mala”.

115.- Existe gran similitud en los datos obtenidos en cuanto a las preferencias ciudadanas por las medidas a emprender para el relanzamiento de las zonas comerciales. La realización de campañas de promoción (84,7% de los casos) y la promoción del asociacionismo de los comerciantes (84,4% de los casos) aglutinaron los calificativos de bien o de muy bien en las opiniones expresadas por los ciudadanos. Valoraciones que fueron consideradas por los ciudadanos en el 72,1% de los casos al referirse a la actuación que conlleva la reforma en calles comerciales.

116.- Las personas que optaron por la estrategia de reformar las calles comerciales consideraron que las calles que se deberían reformar serían; Calle Princesa (21,6% de las opiniones); Calle Quintana (13,7% de las opiniones); Calle Altamirano (8,2% de las opiniones) y Calle Ofelia Nieto (8,2% de las opiniones).

II. DAFO OBTENIDO DE LAS RESPUESTAS DE LOS CIUDADANOS

	Puntos fuertes		Oportunidades
F1	Un 79,7% de los ciudadanos muestra su satisfacción con los programas de acción e intervención social.	O1	El 67,4% de los ciudadanos piensa que existe solidaridad y buena relación vecinal en los barrios del distrito.
F2	Para un 69,3% de los ciudadanos los servicios culturales satisfacen sus necesidades y expectativas.	O2	Un 77,9% de los ciudadanos que dieron su opinión se muestra satisfecho de residir en el distrito y un 75,9% piensa que la calidad de vida en el distrito mejorará en los próximos años.
F3	El 80,6% de los ciudadanos de entre 16 y 18 piensa que los servicios juveniles reúnen las condiciones y los estándares de calidad precisos para satisfacer sus intereses y necesidades.	O3	
F4	Un 70% de los ciudadanos aprueba los servicios, programas y actividades deportivas del distrito.	O4	El 69,6% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con la oferta comercial del distrito.
F5	Más de la mitad de los ciudadanos consultados (62,5%) aprueba el funcionamiento de los servicios administrativos.		
F6	Para el 71% de los ciudadanos la I.D.M. Alfredo Goyeneche satisface de manera adecuada sus expectativas.		
F7	El 87,6% de los ciudadanos considera apropiada la Explanada del Puente del Rey para la celebración de diferentes eventos.		
F8			
F9	Para más de un 70% de los ciudadanos los centros culturales del distrito satisfacen sus expectativas.		
F10	El 81,1% de los ciudadanos considera adecuado el funcionamiento del Museo de Arte Contemporáneo de Aravaca.		
F11	Los ciudadanos de más de 60 años en más de un 80% de los casos consideran adecuados y satisfactorios los servicios prestados por los centros de mayores, excepción hecha de las valoraciones aportadas por estos colectivos al Centro de Mayores Aravaca que en el mismo sentido se sitúan entre 65% y		

	70% de los casos.		
F12	El 80,6% de los ciudadanos considera adecuada la calidad de los servicios prestados por el Centro de Nuevas Tecnologías.		
F13	Para el 81% de los ciudadanos los programas y servicios que ofrece el Aula de Naturaleza Casa de Campo son satisfactorios.		
F14			
F15	El 85,9% de los ciudadanos considera adecuada y satisfactoria la extensión de zonas verdes en el distrito.		
F16	El 70,1% de los ciudadanos consideran que tienen cerca de su domicilio algún equipamiento municipal.		
	El 83,7% aprueba la realización de actos culturales y de representaciones operísticas en el entorno del Templo de Debod		
	Elevada satisfacción con el transporte público del distrito (71,5%)		
	Puntos débiles		Amenazas
D1	Son los ciudadanos incluidos en los intervalos de edad más jóvenes los que en menor medida participan de las actividades programadas desde el área de cultura.	A1	El 89% de los ciudadanos que opinaron muestran su disconformidad con el precio de la vivienda y el 70,2% no cree que haya mejorado la oferta y acceso a la misma.
D2	Únicamente el 6,9% de los ciudadanos utiliza Internet como medio para informarse acerca de los servicios y programas municipales en su distrito.	A2	Un 62,1% de la población del distrito considera que el Ayuntamiento no realiza una gestión eficiente de los recursos.
D3		A3	
D4	Una media del 92,1% de los ciudadanos desconoce los canales de participación ciudadana.	A4	
D5	Apenas un 6,3% de los ciudadanos consultados hacen uso del Centro de Nuevas Tecnologías.	A5	
D6	Los ciudadanos más jóvenes son los que menor demanda efectúan de los servicios de los Centros Culturales.		
D7	Únicamente un 6,6% de los ciudadanos recurre y demanda los servicios del Museo de Arte Contemporáneo de Aravaca.		

D8	Solo un 5% de los ciudadanos hace uso del Centro Naturaleza Casa del Escudo.		
D9	La oferta escolar en el distrito es calificada de regular por el 25,9% de los ciudadanos.		
D10	Un importante porcentaje de ciudadanos califica de regular la seguridad ciudadana en el distrito.		
D11	Menos de la mitad de los ciudadanos (44,2%) afirma que el Ayuntamiento ha realizado inversiones en el distrito en los últimos años.		
D12	El 68,7% de la población consultada considera el ruido un problema importante y el 70,2% así lo afirma con respecto a la contaminación del aire.		
D13	El 37,4% de los ciudadanos califica de "regular" las posibilidades de movilidad en el distrito.		
	Los ciudadanos de nacionalidad extranjera se implican en menor medida en las actividades y programas del Distrito que los ciudadanos españoles.		

DAFO derivado de las encuestas ciudadanas. Fuente: URJC (CUESA) 2011