



ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL DISTRITO DE BARAJAS, MADRID

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS

1. Lugar de residencia y de trabajo de los encuestados

1.- El 75,9% de los ciudadanos que participaron en la consulta tienen su residencia en el distrito y el 15,5% además de residir trabaja en él. Un 6,7% de los ciudadanos trabajan en el distrito aunque su domicilio lo tienen en otro lugar.

2.- El porcentaje de ciudadanos españoles que dicen residir en el distrito es superior (76,2%) al de ciudadanos extranjeros (73,8%). Un 8,6% de los ciudadanos españoles manifiestan trabajar en el distrito por tan solo un 6,4% de ciudadanos extranjeros.

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 y los 69 años afirman tener su residencia en el distrito en un porcentaje superior al 90% de los casos.

2. Barrio de residencia de los encuestados

4.- El mayor porcentaje de residentes está en los barrios de "Alameda de Osuna" (35,3%) y "Casco Histórico de Barajas" (22,9%).

5.- Los barrios de “Alameda de Osuna” (36,4%) y “Corralejos” (21,4%) son los que aglutinan mayor número de residentes de nacionalidad extranjera.

6.- El colectivo de ocupados se concentra en “Alameda de Osuna” (32,3%) y “Casco Histórico Barajas” (19,1%) y “Corralejos” (18,4%). También son éstos los barrios con mayor tasa de desempleo (34,9% y 24% y 18,3% respectivamente).

3. Percepción de la calidad de vida en el Distrito

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

7.- El 88,7% de los ciudadanos consideran difícil o muy difícil encontrar una vivienda sin pagar un coste excesivo. Tan sólo un 11,1% de la población atribuye un precio razonable a la vivienda que se obtiene en propiedad.

8.- El grado de disconformidad de los ciudadanos del distrito de Barajas (88,7%) es superior a la media europea (72,6%).

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

9.- El 70% de la población consultada en el distrito de Barajas estima que el acceso a la vivienda sigue siendo complicado y limitado. Esta opinión es mayormente percibida por los ciudadanos residentes de nacionalidad española (72%) que por los ciudadanos residentes de otras nacionalidades (60,9%).

10.- La población de 19-29 años es la más crítica con la actual coyuntura de la vivienda (76,6%).

3.3. El ruido es un problema importante

11.- El 63,1% de la población de Barajas consultada considera que el ruido es un importante problema, especialmente los estudiantes (73,4%).

12.- La preocupación por el ruido en el entorno urbano en el distrito de Barajas (63,1%) es inferior a la media europea (65%) y a la media de las ciudades españolas (86,3%), situándose en los niveles de Dublín (63%) Braga (61%) aunque más de 1/3 de las ciudades europeas consultadas opina que el ruido es un tema principal para sus entornos urbanos.

3.4 Este es un barrio limpio

13.- El 67,2% 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 42,1%, y muy superior al nivel de satisfacción registrado por los ciudadanos de Madrid (29%).

3.5. La contaminación de aire es un problema importante

14.- Para el 74,2% de los ciudadanos consultados la contaminación del aire representa un problema importante. Este nivel de preocupación superior a la interpretación que realizaban los ciudadanos europeos

sobre esta cuestión y que así se expresaron en el 68,9 % 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. Así, el distrito de Barajas con un 74,2%, en registros similares a Lieja 75%, por ejemplo, sólo superado por la mayoría de las grandes capitales europeas, se sitúa en mitad del ranking de las ciudades de la Unión Europea.

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

15.- El 63,8% 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 27,3% de los ciudadanos. Predominan los valores moderados de conformidad, en el sentido que se pueden mejorar los niveles de limpieza existentes en la actualidad.

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

16.- El 48,1% de los ciudadanos consultados en este proceso piensa que el Ayuntamiento no ha realizado suficientes inversiones en el distrito durante los últimos años. Un 51,9% 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

17.- El porcentaje de valoraciones negativas que se extrajeron del distrito de Barajas es inferior 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 43% 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

18.- Los ciudadanos consideran que existe solidaridad y buena relación vecinal en un 64,8% de los casos, predominado el valor moderado algo de acuerdo (52,5%).

3.10. Tiene cerca de su domicilio algún equipamiento municipal,

19.-El 80,6% de la población del Distrito de Barajas que ha participado en la consulta ciudadana afirma en sus contestaciones tener 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

20.- El 83,9% de los ciudadanos muestran un alto grado de satisfacción de residir en el Distrito de Barajas. Aún así, el porcentaje es inferior a la media de las ciudades europeas (88%) y similar al de la ciudad de Madrid (84%), según el Urban Audit. El distrito de Barajas se situaría en los niveles de satisfacción de Lieja Turín (85%), Lieja (83%), Dublín (82%) y Marsella (82%).

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

21.- El 84,7 % de los ciudadanos consultados en Barajas 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 53,8% de los casos, y superior a la opinión manifestada por el conjunto de los ciudadanos de Madrid (41%).

4. Infraestructuras prioritarias con más influencia en el distrito.

22.- Las tres infraestructuras que consideran los ciudadanos con mas influencia sobre el distrito son IFEMA (21,6%), el Parque Juan Carlos I (19,3%) y el Aeropuerto de Barajas (19,1%). En un rango inferior consideran el Parque Empresarial Campo de las Naciones (13,8%), el Campus de la Justicia (12,1%) y finalmente el Parque El Capricho (11,4%).

23.- Los ciudadanos de nacionalidad extranjera señalan como primera infraestructura el Parque Juan Carlos I (22,1%), seguida por el Aeropuerto de Barajas (19,7%) e IFEMA (19,2%).

24.- Asimismo, la población mas joven es la que mejor valora el Parque Juan Carlos I (22,3%) y las personas mayores de 69 años (20,7%). El Parque Empresarial Campo de las Naciones es mas indicado por las personas mayores de 69 años (16,4%), el resto de tramos de edad esta en porcentajes similares en torno al 13%.

25.- La valoración más baja de las infraestructuras planteadas por todos los tramos de edad es el Parque El Capricho.

5. Equipamientos municipales prioritarios

26.- Del conjunto de respuestas ofrecidas por los ciudadanos, cuatro de los once equipamientos son reivindicados por los ciudadanos en más de un 10% de las ocasiones, sin que pueda considerarse la existencia de diferencias sustanciales entre unos y otros. La construcción o habilitación de un centro de mayores (15,2%) y de un equipamiento deportivo (14%) son las preferencias en mayor medida manifestadas por los ciudadanos seguidas de la dotación al distrito de un mayor número de escuelas infantiles (11%) y de un centro destinado a la tercera edad, en concreto un centro de día (10,7%).

27- Los ciudadanos ubicados en las diferentes franjas de edad de entre 16 y 59 años eligen como primera opción dotar al distrito de más equipamientos deportivos.

28.- Proveer al distrito de más colegios o de más institutos es una opción contemplada por los distintos intervalos de edad en menos de un 10% de los casos.

29.- El equipamiento más demandado por los ciudadanos que integran la categoría de los estudiantes, los ciudadanos ocupados y los ciudadanos en situación de desempleo es un nuevo centro deportivo en el distrito. En este sentido se expresan el 25,1% de los estudiantes, el 17,9% de los ocupados y 18,2% de los desempleados. Mientras, los ciudadanos que pertenecen al colectivo de otras ocupaciones se decantan preferentemente por dotar al distrito de más escuelas infantiles (15,5% de los casos), y los pensionistas por aumentar el número de centros de mayores (23,8% de los casos) y de día (20,9% de los casos).

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

6.1. Servicios sociales

30.- Los estados de necesidad y de carencia condicionan la demanda de los servicios sociales. El 24,8% de los ciudadanos requieren a la Administración municipal para que les preste servicios de carácter social.

31.- Un 71,1% de los ciudadanos no efectuó valoración alguna del servicio. El 76,6% de los que ofrecieron alguna valoración consideraban que los servicios sociales que presta la Administración municipal son apropiados y adecuados para superar los estados de necesidad y carencia en los que encuentran. Únicamente un 7,6% los considera inadecuados o poco eficaces.

32.- Las acciones de los servicios sociales emprendidas para mitigar los estados de necesidad y de carencia de los ciudadanos del Distrito de Barajas son consideradas como satisfactorias o muy satisfactorias por el 78,8% de las mujeres y el 74,3% de los hombres.

33- Los ciudadanos de nacionalidad extranjera expresaron un menor grado de conformidad con los servicios sociales prestados que los ciudadanos españoles. El 63,8% de los primeros piensan que las acciones en materia social emprendidas por la Administración municipal permiten superar adecuadamente los estados de carencia y de necesidad que presentan, valoración que es compartida por los ciudadanos españoles en el 78,9% de los casos.

34. El uso que de los servicios sociales realizan los ciudadanos experimenta una mayor demanda cuanto más elevada es la edad del individuo. El 36,7% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y el 51,8% de los ciudadanos que superan esta edad solicitan los servicios sociales ofrecidos por la Administración municipal. El 77,8% de los primeros y el 90% de los segundos consideran que los programas de acción social satisfacen adecuadamente sus necesidades.

35.- Los ciudadanos incluidos en el colectivo de pensionistas y de otras ocupaciones son los que mayor demanda realizan de estos servicios. El 85,2% de los ciudadanos que se encuentran incluidos en el colectivo de otras ocupaciones y el 85,6% de los ciudadanos en situación de pensionistas valoraron como “buenos” o “muy buenos” estos servicios.

6.2. Servicios culturales

36.- El 49,1% de los ciudadanos afirman participar en los programas culturales del distrito o demandar sus servicios. Para el 76,5% de los ciudadanos que efectuaron alguna valoración los programas y acciones culturales que se diseñan y se emprenden desde los centros satisfacen adecuadamente sus necesidades y expectativas.

37.- Los ciudadanos comprendidos en los intervalos de edad inferiores son los que, en términos relativos, menor uso hacen de los servicios culturales. Los ciudadanos de entre 16 y 18 años y aquellos otros integrados en el intervalo de edad de entre 19 y 29 años afirman respectivamente en el 75,5% de los casos y en el 61,4% de los casos NO solicitar los servicios de los centros o NO participar de sus programas y actuaciones.

38.- La población estudiantil constituye el segmento de población que menor utilización realiza de los servicios culturales. El 64,1% declaró NO demandar de este tipo de servicios. Menos del 10% de los ciudadanos

que conforman cada una de las categorías que integran la variable ocupación se significaron por evaluar estos servicios en sentido negativo.

6.3. Servicios para juventud

39.- 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. Exclusivamente un 7,1% de los ciudadanos participan o utilizan los servicios del área de juventud del distrito.

40.- El 51,8% de los ciudadanos que ofrecieron algún tipo de calificación en la evaluación del servicio consideraban que los programas y acciones emprendidos por la Junta Municipal en este campo cubren de forma adecuada las expectativas e intereses de la población juvenil del distrito. Mientras un 21,6% entendía que este mismo servicio adolecía de las características precisas y de los objetivos adecuados para satisfacer las necesidades de los más jóvenes.

41.- El porcentaje de ciudadanos incluidos en las franjas de edad más jóvenes que NO hacen uso de los servicios juveniles de la Administración municipal supera a aquellos otros que solicitan este tipo de servicios y de prestaciones. El 61,7% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y el 74,2% de los ciudadanos con edades comprendidas entre 19 y 29 años manifestaron no requerir o participar en las actividades de los servicios municipales dirigidos a la población juvenil.

42.- El 73% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años que efectuó alguna valoración opinaba que las prestaciones realizadas desde los servicios de la juventud satisfacen adecuadamente sus demandas, valoración que era compartida por los ciudadanos de entre 19 y 29 años en el 67,6% de los casos.

43.- El 32,8% de los estudiantes utiliza los servicios juveniles. Un 75,2% mostraba su satisfacción con los programas y actividades que desde el área se prestan.

6.4. Servicios deportivos

44.- El 34,5% de los ciudadanos del distrito demandan servicios deportivos o la realización de programas vinculados a actividades deportivas.

45 - El 59,7% de los ciudadanos que aportaron alguna calificación se sentían satisfechos con el servicio recibido y entendían que los programas y actividades deportivas que se desarrollan se adecúan a sus necesidades y expectativas.

46.- En términos relativos el uso de los servicios, equipamientos e instalaciones deportivas en el distrito por parte de los ciudadanos españoles y extranjeros presenta ciertas diferencias. Mientras el 52,4% de los ciudadanos que pertenecen al colectivo de los extranjeros hacen

uso de estos servicios, los ciudadanos españoles demandan este tipo de prestaciones y de actividades en el 31,4% de los casos

47.- Hasta los 39 años de edad la proporción de ciudadanos que demandan los servicios deportivos municipales supera a la de aquéllos otros que no realizan uso de los mismos. Entre el 45% y el 55% de los ciudadanos de entre 16 y 39 años utilizan los equipamientos y realizan actividades deportivas.

48.- De los colectivos analizados a través de esta variable, los estudiantes son los que mayor uso hacen de estos servicios. El 58,3% de los ciudadanos consultados con esta ocupación así lo expresaron. El 78,3% enjuiciaba de forma idónea su prestación.

6.5. Servicios administrativos

49.- Un 24,7% de los ciudadanos recurre a los diferentes servicios administrativos de la Junta Municipal para dar inicio o cursar expedientes administrativos de diversa índole.

50.- El 57,6% de los ciudadanos que efectuaron alguna valoración de estos servicios entendieron que el trato y la atención recibidos fueron los adecuados y los idóneos mientras que un 29,9% considera la calidad de estos mismos servicios como de "regular".

51.-. En términos relativos los ciudadanos extranjeros realizan una mayor utilización de los servicios administrativos municipales (43,2% de los

casos) que los ciudadanos de nacionalidad española (21,4% de los casos). Sin embargo, la evaluación que uno u otro colectivo realiza de los servicios administrativos municipales no refleja diferencias significativas.

52.- Con respecto a otros colectivos son los ciudadanos integrados en el grupo de los ocupados los que en mayor medida se pronuncian por demandar los servicios administrativos que la Junta Municipal ofrece. En este sentido se expresan el 32,5% de este colectivo.

53.- Porcentualmente las valoraciones más positivas fueron aportadas por los ciudadanos ocupados y por aquellos otros que se encuentran en la situación de pensionistas. El 59,3% de los primeros y el 63,9% de los segundos consideraron adecuados los servicios administrativos de la Junta para atender las demandas ciudadanas. Esta percepción fue asumida por el resto de los colectivos en porcentajes inferiores al 50% de los casos. Así se expresaron el 37,6% de los estudiantes, el 43,3% de los ciudadanos en situación de desempleo y el 45% de los ciudadanos que pertenecen al grupo de otras ocupaciones.

7. Recepción de la información sobre los servicios públicos.

54.- El 35,9% 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.

55.- En segundo y tercer lugar los ciudadanos obtienen información de los servicios municipales a través de los periódicos de barrio (20,5% de los casos) y del correo tradicional (17,8% de los casos).

56.- Los otros medios de información no suponen una utilización superior al 10%.

57.- Exclusivamente el 2,6% de los ciudadanos recurren a las nuevas tecnologías (Internet) para informarse acerca de los servicios y programas municipales de su distrito.

58.- La información obtenida de forma personal es el medio más empleado por los ciudadanos de nacionalidad española y extranjera. Con respecto a otros medios, los ciudadanos españoles y extranjeros recurren en segundo lugar a los periódicos de barrio, pero mientras los primeros utilizan este medio en el 18,8% de las ocasiones, los segundos hacen referencia a él en el 30,5% de los casos.

59.- La información que se transmite de forma personal es el medio más utilizado por los ciudadanos en todas las franjas de edad. Es el medio al que más recurren los ciudadanos integrados en los intervalos de edad más jóvenes. A medida que aumenta la edad del ciudadano esta fuente de información pierde peso al tiempo que otras, como los periódicos de barrio o el correo tradicional, adquieren una mayor relevancia.

60.- 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.

8. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana

61.- Existe un alto grado de desconocimiento de la existencia de los canales de participación ciudadana del Ayuntamiento por parte de los ciudadanos del distrito. La media de desconocimiento de estos órganos de participación es del 84,3%.

62.- Los canales de participación ciudadana más conocidos por la población del distrito son las consultas ciudadanas (14%) y los Plenos del Ayuntamiento (12%).

63.- A la hora de valorar dichos órganos de participación, el desconocimiento/abstención es superior, de lo que se concluye que muchos ciudadanos que saben su existencia no conocen, sin embargo su funcionamiento y actividades.

9. Valoración de las instalaciones deportivas del distrito

9.1. Instalación Deportiva Municipal Barajas

64.- El 33,3% de los ciudadanos hace uso de las instalaciones y practica actividades deportivas en este centro municipal.

65.- Un 59,5% de los ciudadanos encuestados NO emitieron juicio de valor alguno sobre el funcionamiento y la calidad de los servicios prestados por esta instalación.

Para el 58,7% de los ciudadanos que sí valoraron el centro, sus instalaciones, actividades deportivas y servicios que presta reúnen los condicionantes de calidad precisos. Un 24,8% los calificaba únicamente de “regular” mientras que un 16,6% los enjuiciaba de manera crítica.

66.- En términos relativos son los ciudadanos extranjeros los que realizan una utilización más asidua de este equipamiento municipal. El 48,5% de estos ciudadanos demanda los servicios del centro y utiliza sus instalaciones mientras que los ciudadanos españoles lo hacen el 30,5% de los casos.

67.- El uso que los ciudadanos efectúan de esta instalación deportiva disminuye conforme aumenta la edad. Los ciudadanos que superan los 50 años utilizan las instalaciones deportivas en menos de un 35% de los casos siendo los ciudadanos de más edad los que realizan un menor uso de las mismas (10% de las ocasiones).

68.- Los ciudadanos que mayor uso hacen de estas instalaciones son los que, en términos relativos, aportan las mayores valoraciones positivas sobre el funcionamiento del centro. Para el 79,7% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años las instalaciones y sus servicios cubren de forma satisfactoria sus demandas. Para un 44,9% de este colectivo la calidad de los servicios prestados por la instalación son “excelentes”.

69.- En términos relativos es el colectivo de estudiantes el que mayor uso realiza de la instalación. El 53,6% de los ciudadanos integrados en este grupo admitió demandar los servicios deportivos que esta instalación ofrece. Para el 77,3% de los ciudadanos pertenecientes a este colectivo la calidad en la prestación de los servicios es satisfactoria. Para el resto de los colectivos que integran esta variable esta misma percepción es considerada entre el 51% y el 61% de los casos.

10. Valoración de Centros Municipales

10.1. Centro Sociocultural “Villa de Barajas”

70.- El 20,2% de los ciudadanos encuestados expresaron hacer uso de los servicios de este centro y participar de los programas y actividades que en él se realizan.

71.- El 76,8% de los ciudadanos encuestados se abstuvo de efectuar alguna calificación acerca del funcionamiento de este centro.

El 74,7%, de los ciudadanos que emitieron algún juicio de valor consideraron que este centro reúne los criterios y las condiciones precisas para dotar de un adecuado grado de calidad a sus programas y servicios. Exclusivamente un 7,7% entendía que los servicios no reúnen los criterios de calidad necesarios para satisfacer la demanda ciudadana.

72.- En términos relativos los ciudadanos españoles apreciaron en mayor medida que los ciudadanos extranjeros la calidad con la que se prestan servicios en este centro. En este sentido se expresaron el 77,3% de los primeros por el 65,2% de los segundos.

73.- El análisis de la variable edad refleja una utilización del centro inferior al 25% de los casos en todas las franjas de edad siendo los ciudadanos de entre 16 y 18 años los que menor demanda con respecto a otros grupos de edad realizan de este centro. Exclusivamente el 8,5% de estos ciudadanos requiere los servicios que el centro presta.

74.- En términos relativos con respecto a otros colectivos, los estudiantes son el grupo que en menor medida demanda los servicios de este centro. Exclusivamente el 14,1% de este colectivo dice hacerlo.

Los ciudadanos integrados en el colectivo de desempleados mostraban las actitudes más críticas con respecto al funcionamiento de este equipamiento. El 17,3% de los ciudadanos desempleados expresaron cierta disconformidad con sus servicios, apreciación que para el resto de los colectivos de la variable ocupación representaba porcentajes inferiores al 10% de los casos.

10.2. Centro Sociocultural “Teresa de Calcuta”

75.- Un 27,3% de los ciudadanos consultados declaran acudir a este centro para participar de su programación cultural.

76.- Un 74,5% de los ciudadanos que expresaron algún juicio de valor acerca de su funcionamiento lo considero adecuado y satisfactorio. Únicamente un 7% expresó su disconformidad y su opinión negativa acerca de esta misma cuestión.

77.- En términos relativos los ciudadanos españoles realizan un mayor aporte de valoraciones positivas que los ciudadanos extranjeros. Las calificaciones positivas fueron elegidas por los primeros en el 76,6% de los casos mientras que los segundos se refirieron a ellas en el 64,9% de las ocasiones.

78.- Los ciudadanos que se incluyen en los intervalos de edad inferiores son los que, porcentualmente, menor demanda realizan de los servicios de este centro. En este sentido se expresaban el 13,8% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y el 17,8% de los ciudadanos con edades comprendidas entre los 19 y 29 años.

79.- Los estudiantes es el colectivo de ciudadanos que proporcionalmente menor participación hace de las actividades del centro.

10.3. Centro Sociocultural Juvenil “Gloria Fuertes”

80.- El 27,7% de los ciudadanos solicita los servicios y participa en los programas de este centro.

81.- Un 70,3% de los ciudadanos se abstuvieron de efectuar valoración alguna sobre el centro. De los ciudadanos que consideraron oportuno valorar su funcionamiento, el 79,8% se sentía satisfecho con las acciones culturales emprendidas y con los servicios en él prestados. Exclusivamente un 5,1% calificaba los servicios y sus actividades como “malos” o “muy malos”.

82.- En términos relativos el centro presenta una mayor demanda de servicios por parte de los ciudadanos de nacionalidad extranjera. El 40,5% de estos ciudadanos expresó su participación en sus programas y actividades culturales. Porcentaje que en el caso de los ciudadanos españoles se reduce hasta un 25,3% de los casos.

83.- Al menos un 30% de los ciudadanos que integran las franjas de edad comprendidas entre los 16 y los 49 años recurren a los programas culturales y a los servicios que este centro presta.

84.- En ninguna de las categorías que integran la variable ocupación el porcentaje de calificaciones negativas con el que se pretendía evaluar el centro superó el 10% de los casos. Las valoraciones positivas supusieron en todos los colectivos más del 75% de las opiniones vertidas por los ciudadanos llegando a alcanzar el 82,7% de los casos entre el colectivo de los estudiantes.

10.4. Centro de Mayores y de Día Acuario

85.- La finalidad del centro condiciona ineludiblemente el nivel de demanda de los servicios que presta. Los servicios y las solicitudes de participación en los programas de este centro son requeridos por el 9,7% de los ciudadanos.

86.- Únicamente el 13% de los ciudadanos encuestados efectuaron alguna calificación que define la calidad con la que se prestan los servicios en este equipamiento municipal. De los ciudadanos que expresaron su valoración el 77,7% manifestaba su satisfacción por el funcionamiento del centro y por los servicios que en él se prestan. Exclusivamente el 6,2% vertía una opinión crítica por sus actividades y servicios.

87.- Mientras que el colectivo de ciudadanos españoles considera satisfactorio el funcionamiento del centro en el 82,7% de los casos, los ciudadanos de nacionalidad extranjera lo hacen en un porcentaje más modesto, concretamente en el 55,6% de las ocasiones

88.- La demanda de los servicios de este centro se encuentra condicionada por su objeto y por el segmento específico de población al que se encuentra dirigido. Únicamente los ciudadanos de entre 60 y 69 años y aquellos otros que han superado esta edad utilizan en más de un 10% de los casos este espacio. En este sentido se manifestaron el 11,7% de los primeros y, en mayor medida, el 27,8% de los segundos.

89.- El colectivo de ciudadanos entre 60 y 69 años y aquellos que superan esta edad consideran respectivamente en el 87,2% y en el 89% de los casos que los servicios que el centro presta son adecuados y satisfactorios.

90.- El 21,1% de los ciudadanos en situación de pensionistas afirman acudir al centro para solicitar sus servicios o participar de sus programas y actividades.

El 88,1% de este colectivo muestra su satisfacción por los servicios recibidos del centro.

10.5. Centro de Mayores Barrio del Aeropuerto

91.- Con respecto al Centro de Mayores y de Día Acuario este espacio presenta una menor utilización. Únicamente el 3,9% de los ciudadanos encuestados demanda los servicios de este centro.

92.- Exclusivamente un 7,4% de los ciudadanos encuestados emitieron algún juicio de valor sobre los servicios que en el centro se prestan. Para el 63,5% de los ciudadanos que sí reflejaron su opinión, este equipamiento responde a las necesidades y demandas que le son cursadas.

93.- En términos relativos, los ciudadanos españoles se encuentran en mayor medida más convencidos que los ciudadanos de nacionalidad extranjera sobre los servicios prestados por el centro. El 69,8% de los ciudadanos españoles consideraban los servicios adecuados y con

capacidad de satisfacer las demandas de los ciudadanos que los requieran. Argumentación que era compartida por los ciudadanos extranjeros en el 53,5% de los casos

94.- El ciudadano incluido en las franjas de edad superiores requiere de los servicios de este centro o participa en sus programas y actividades en menor medida que los ciudadanos que recurren al Centro de Mayores y de Día Acuario. Los ciudadanos con edades comprendidas entre los 60 y 69 años demandan los servicios de este centro en el 6,4% de las ocasiones mientras que los ciudadanos de más de 69 años lo hacen en el 10%.

95.- El 87,6% de los ciudadanos de más de 69 años y el 77,9% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años entienden que existe un adecuado y satisfactorio nivel de prestaciones por parte de este centro.

96.- Los pensionistas son el colectivo que mayor utilización hacen del centro, concretamente en un 9% de los casos. Menor proporción que la registrada por este mismo colectivo en el Centro de Mayores y de Día Acuario.

97.- El 84% de los ciudadanos incluidos en el colectivo de los pensionistas mostraron su satisfacción por los servicios que el centro presta. Únicamente el 9,4% de este colectivo aporta valoraciones negativas a sus servicios o actividades. No obstante es preciso observar que el índice de abstención en la valoración del centro alcanzó en este colectivo un 89,4%.

10.6. Centro de Servicios Sociales Integrado Teresa de Calcuta

98.- El 10,6% de los ciudadanos encuestados demandan los servicios sociales de este centro.

99.- El 85,7% de los ciudadanos no realizó ningún tipo de valoración ni sobre su funcionamiento ni sobre los programas y servicios que en él se prestan. Las posiciones más críticas acerca del grado de calidad con el que se prestan los servicios del centro fueron asumidas únicamente por el 7% de los ciudadanos que respondieron a su valoración. En cambio, para un 74,8% de los ciudadanos el centro responde satisfactoriamente a las demandas que le son realizadas.

100.- En términos relativos, son los ciudadanos de nacionalidad española los que consideran en mayor medida la adecuada calidad con la que se prestan los servicios de este centro. Mientras que los ciudadanos españoles son de esta opinión en el 78,6% de los casos, los ciudadanos extranjeros llegan a esta misma conclusión en el 63,9% de las ocasiones.

101.- Con respecto a otros grupos de edad son los ciudadanos que integran los intervalos de edad superiores los que mayor demanda realizan de los servicios sociales. Los ciudadanos de entre 60 y 69 años reconocen requerir sus prestaciones en el 16,1% de los casos mientras que los ciudadanos de más de 69 años lo hacen en el 18,3%.

El 79% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y el 89% de los mayores de 69 valoran “bien” o “muy bien” las acciones y programas sociales vinculados a este equipamiento municipal.

102.- Son los ciudadanos integrados en la categoría de pensionistas los que, en relación a otros colectivos, mayor uso hacen del centro. Un 17,5 % de los ciudadanos pertenecientes a este colectivo demanda los servicios sociales del centro. El resto de los colectivos que integran esta variable solicitan o recurren a los servicios de este centro en porcentajes inferiores al 15% de los casos.

103.- Los pensionistas, en el 84,2% de los casos muestran un importante grado de conformidad con las acciones y prestaciones sociales del centro.

Por su parte, la disconformidad con el funcionamiento del centro no supera el 10% de los casos con excepción de los ciudadanos integrados en el colectivo de desempleados. Para el 18,7% de estos últimos los servicios y prestaciones del centro son “malos” o “muy malos”.

11. Valoración de la oferta escolar existente en el distrito

104- La valoración que obtuvo una mayor consideración fue aquella que estimaba la oferta escolar como “buena”. Por ella se pronunció el 36,9% de los ciudadanos mientras que el 29,4% la consideraba “regular”.

105.- Exclusivamente para un 7,8% de los ciudadanos la oferta escolar es insuficiente y habría que dotar al distrito de más centros y plazas escolares.

106.- Atendiendo a la variable edad, las valoraciones más críticas con respecto a la insuficiencia de plazas escolares fueron apuntadas por los ciudadanos de entre 30 y 39 años en el 10,2% de los casos y por los ciudadanos integrados en el intervalo de edad siguiente en el 11,3% de las ocasiones.

107.- El colectivo que suscribe en mayor medida las apreciaciones más positivas acerca de la oferta escolar existente en el distrito son los estudiantes (51% de los casos).

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

108.- Un 80,2% de los ciudadanos encuestados se significaron por considerar que el distrito de Barajas cuenta con el suficiente número de parques públicos.

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

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

110.- 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 de “bien”. El 46,9% de los ciudadanos señalaban esta opción en el momento de valorar la seguridad en el distrito mientras que el 39,6% la empleaba al enjuiciar la actuación de la policía municipal.

111.- Una proporción significativa de los ciudadanos encuestados compartieron el término de “regular” al valorar su percepción de seguridad ciudadana (33%), mientras que con esta calificación se expresaron el 27,5% de ellos al evaluar los programas y actuaciones de la policía municipal.

14. Valoración de la movilidad en el distrito

112.- El 46% de los ciudadanos consideran bien (43%) o muy bien (3%) la movilidad del distrito de Barajas. Un 35% considera regular la movilidad, un 13% mal o muy mal.

113.- Los valores están 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, aunque la consideran aceptable.

15. Valoración del transporte público del distrito

114.- La población participante en este estudio se encuentra satisfecha con el transporte público de su distrito. El 9% lo valora muy bien, el 57% lo valora bien.

115.- Los jóvenes de 16-18 años (79,8%) y las personas mayores de 69 años (75%) son los colectivos que manifiestan mayor satisfacción con el transporte público del distrito. Los más descontentos son los ocupados con el sistema de transporte público en el distrito.

16. Valoración y mejora de las zonas comerciales

116.- El 51% de los ciudadanos que respondieron a esta pregunta consideran muy buena o buena (ésta constituye el 46%) la oferta comercial existente en el mismo.

117.- Los ciudadanos de nacionalidad española (48,1%) valoran mejor la oferta comercial que los ciudadanos de nacionalidad extranjera (35,8%). Ocupados y parados son los colectivos que peor valoran la oferta comercial de distrito.

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 existiendo una decantación clara por parte de la ciudadanía consultada. La opción más señalada es *campañas de promoción* (46%).



La segunda línea de actuación más señalada por la población consultada es la de reformar *calles comerciales* (45,3%). La peor valorada, aunque sin apenas diferencias respecto a las otras dos estrategias, es la de *asociacionismo de comerciantes* (44%).