VILLAVERDE PARTICIPA

CONSULTA CIUDADANA

- Informe ejecutivo-

IKERFEL

¡MADRID! ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los resultados del proceso participativo han sido desarrollados por IKERFEL, Instituto de Estudios de Mercado y Marketing Estratégico para ¡MADRID! ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA .

El objetivo principal de este proceso participativo es fomentar la participación ciudadana individual y conocer en profundidad la opinión, como vecino adulto de Villaverde, sobre los servicios y actividades que se realizan en el distrito.

Para llevar a cabo este objetivo, en este momento se ha realizado un estudio con una metodología cuantitativa. En total han participado 3.804 vecinos del Distrito.

La consulta ciudadana Villaverde-Participa se ha celebrado del 17 de Noviembre al 7 de Diciembre de 2014.

A. – PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO
A.1. Objetivos del proceso participativo
A.2. Ficha técnica
A.3. Datos de participación

B. – RESULTADOS DEL PROCESO PARTICIPATIVO
B.1. Percepción de la calidad de vida en el distrito
B.1.1. Vivir en Villaverde
B.1.2. Percepción pormenorizada
B.1.2.1. Conoce las distintas zonas o barrios que integran el distrito
B.1.2.2. Tiene cerca de su domicilio algún equipamiento municipal
B.1.2.3. Existe una buena red de transporte en el distrito
B.1.2.4. Existe solidaridad y buena relación vecinal entre los ciudadanos del distrito
B.1.2.5. El ruido es un problema importante
B.1.2.6. El sistema viario de comunicaciones entre las zonas del distrito es el adecuado
B.1.2.7. Cree que el distrito mejorará en sus condiciones en los próximos años
B.1.2.8. La red de servicios municipales es suficiente
B.1.2.9. Las condiciones ambientales son las adecuadas
B.1.2.10. Han mejorado los niveles de limpieza en el distrito
B.1.2.11. El Ayuntamiento gasta sus recursos de una forma responsable

B.2. Participación ciudadana en Villaverde
B.2.1. Planes de barrio
B.2.2. Canales de participación ciudadana
B.2.2.1. Conocimiento de los canales de participación ciudadana
B.2.2.2. Valoración de los canales de participación ciudadana
B.3. Las instalaciones del distrito
B.3.1. Oficina de atención al ciudadano: Utilización, valoración y ubicación
B.3.2. Servicios y equipamientos
B.3.2.1 Utilización de servicios y equipamientos
B.3.2.2. Valoración de servicios y equipamientos
B.3.2.3. Conocimiento y valoración de programas de servicios sociales y educación
B.3.2.4. Valoración de otras cuestiones del distrito de Villaverde
B.4. Acciones de mejora

C. – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. - PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

OBJETIVO PRINCIPAL

- **Conocer en profundidad la opinión, como vecino adulto (que trabaja y/o reside) de Villaverde, sobre los servicios y actividades que se llevan a cabo en el distrito.**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Evaluar la satisfacción con la calidad de vida en Villaverde.**
- **Determinar el grado de uso y de valoración de los servicios, equipamientos y elementos de Villaverde.**
- **Averiguar cómo es la participación ciudadana en el distrito.**
- **Indicar las actuaciones de mejora para el distrito en los próximos años.**

FASE: INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

Tipo de estudio	■ Cuantitativo.
Técnica a emplear	■ Entrevista Presencial a partir de un cuestionario semi-estructurado, con la inclusión de preguntas abiertas y cerradas. ■ Entrevista Online a partir de un cuestionario semi-estructurado, con la inclusión de preguntas abiertas y cerradas.
Universo de análisis	■ Las características generales del target asociado al estudio han sido las siguientes: ■ Personas de 16 y más años que residen o trabajan en el distrito de Villaverde.

Detalle del planteamiento	■ Se han realizado 3.804 cuestionarios, lo que supone un e=±1,6% para el conjunto de la muestra y con un nivel de confianza del 95,9% 2σ, distribuyéndose en el distrito de Villaverde de la siguiente manera:
	  ■ Presenciales: se han realizado 2.906 encuestas.
	  ■ Canal online: 898 encuestas, que se ha llevado a cabo a través de distintas vías:
	  ■ Canal 010: 5 encuestas.
	  ■ Funcionarios: 25 encuestas.
	  ■ Vía online: 868 encuestas.

FASE: INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

Detalle del planteamiento	▪ Las encuestas presenciales se han llevado a cabo en los puntos fijos y móviles determinados por la Dirección General de Participación Ciudadana y Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid, que han sido: ▪ Junta Municipal del Distrito (C/Arroyo Bueno, 53). ▪ Instalación Deportiva Municipal El Espinillo (Carretera de Villaverde a Vallecas, 19). ▪ Instalación Deportiva Municipal Félix Rubio (C/Ciudadanía esquina c/Alianza). ▪ Instalación Deportiva Municipal Plata y Castañar (Paseo Plata y Castañar nº 7-9). ▪ Instalación Deportiva Municipal Raúl González (C/Benimamet s/n). ▪ Intercambiador Autobuses El Cruce. ▪ Centro Cultural Municipal Ágata (C/Doctor Martín Arévalo, 2). ▪ Centro Cultural Municipal Bohemios (C/Bohemios, 1). ▪ Centro Cultural Municipal Los Rosales (Avd. de los Rosales, 133). ▪ Centro Cultural Municipal Marconi (C/Acceso a la Colonia s/n). ▪ Centro Cultural Municipal Santa Petronila (C/María Martínez Oviol, 12). ▪ Centro Municipal de Mayores Eduardo Minguito (C/Leonor Góngora, 62). ▪ Centro Municipal de Mayores La Platanera (C/Concepción de la Oliva, 7). ▪ Centro Municipal de Mayores Nuestra Señora de los Ángeles (C/Arama, 3). ▪ Centro Municipal de Mayores María Zambrano (Plaza Pinazo, 7). ▪ Centro Municipal de Mayores Miguel Delibes (Avd/ Felicidad, 26). ▪ Centro Municipal de Mayores San Luciano (C/San Luciano, 8). ▪ Puntos móviles: Mercado Municipal-Pº Alberto Palacios; Mercadillo Jueves-Pº Gigantes y Cabezudos; Mercadillo Sábado--Pº Ferroviarios; Plaza Pinazos (zona comercial); C/Rocafort y C/ Beninamet, cerca del Centro de Salud de San Cristóbal; C/Manojo de Rosas, zona comercial; C/Tertulia, cerca del Centro Comercial Ciudad de los Ángeles; Plaza Paloma de la Paz; Bulevar Calle Berrocal, zona comercial y de ocio.
Fecha de realización del trabajo de campo	▪ El trabajo de campo se ha realizado del 17 de Noviembre al 7 de Diciembre de 2014.

FASE: INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Tipo de estudio	■ Cualitativo.
Técnica a emplear	■ Entrevista Abierta en Profundidad a partir de un guión semi-estructurado.
Universo de análisis	■ Las características generales del target asociado al estudio han sido las siguientes: ■ Representantes de los grupos e intereses determinados por la Dirección General de la Participación Ciudadana y Voluntariado.
Detalle del planteamiento	■ Se han realizado 10 Entrevistas Abiertas en Profundidad.
Ámbito geográfico	■ Distrito de Villaverde.
Fecha de realización del trabajo de campo	■ El trabajo de campo se ha realizado del 17 de Noviembre de 2014 al 14 de Enero de 2015.

¿RESIDE O TRABAJA UD. EN EL DISTRITO? (P.0A)**
Base: Total de entrevistados

- De forma mayoritaria, los participantes en el estudio residen en el Distrito de Villaverde: el 96% así lo afirma.
- El 32% trabaja en este enclave, de los cuales el 29% también vive en este Distrito.

** La suma aritmética puede no coincidir con la suma lógica.

¿RESIDE O TRABAJA UD. EN EL DISTRITO? (P.0A)
Base: Total de entrevistados

Reside en Villaverde

96%

¿EN QUÉ BARRIO RESIDE UD.? (P.0B1)
Base: Entrevistados que residen en Villaverde

- Los participantes que residen en el Distrito de Villaverde, con independencia de si trabajan o no, se concentran en los barrios de Los Ángeles y Los Rosales, con un 28% en ambos casos. El barrio de San Cristóbal es el que menos representación en el proceso participativo tiene, ya que sólo el 7% viven en él.

¿RESIDE O TRABAJA UD. EN EL DISTRITO? (P.0A)
Base: Total de entrevistados

Trabaja en Villaverde

32%

¿EN QUÉ BARRIO RESIDE UD.? (P.0B2)
Base: Entrevistados que trabajan en Villaverde

- Los barrios donde mayoritariamente trabajan las personas que han participado en el estudio son San Andrés y Los Rosales. Sólo el 5% desempeña sus funciones en Butarque.

¿ME PODRÍA DECIR UD. SU EDAD? (P.0C)
Base: Total de entrevistados

- Atendiendo a la variable edad, el intervalo más colaborador en el proceso participativo se sitúa entre los 40 y 49 años.
- Los más jóvenes (por debajo de los 30 años) son los menos participativos, especialmente aquellos que tienen entre 16 y 18 años.

GÉNERO (P.0D)
Base: Total de entrevistados

- Teniendo en cuenta el género de los participantes, son las mujeres las que más han colaborado en este proceso participativo.

Y EN CUANTO A LA NACIONALIDAD, UD ES... (P.0E)
Base: Total de entrevistados

- Atendiendo a la nacionalidad, la participación es mayoritaria entre los españoles. Sólo un 7% de las personas que han participado en el proceso contaban con una ciudadanía de fuera de nuestras fronteras.

¿ME PODRÍA DECIR CUÁL ES SU SITUACIÓN LABORAL ACTUAL LABORAL PRINCIPAL EN LA ACTUALIDAD? (P.0F)
Base: Total de entrevistados

- Más de la mitad de las personas participantes en el proceso estaba trabajando en el momento en el que colaboró en el mismo.
- Un 4% se encuentra en otras situaciones no mencionadas en otros epígrafes, como son las amas de casa, etc.

B. - RESULTADOS DEL PROCESO PARTICIPATIVO

B.1. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL DISTRITO

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Entrevistados que residen en Villaverde

- Vivir en Villaverde produce satisfacción a más de 3 de cada 5 encuestados.
- Especialmente están muy de acuerdo con esta afirmación el 35% de los habitantes que allí residen.

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

- Tres de cada 5 personas no comparte la afirmación de que las condiciones medioambientales del distrito de Villaverde sean las adecuadas.
- Aquellos que están en mayor medida algo o muy de acuerdo se concentran entre aquellos que están por debajo de los 40 años, entre los varones y entre la población extranjera.

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

- Que el distrito de Villaverde ha mejorado sus niveles de limpieza es la afirmación con la que los participantes expresan un alto grado de desacuerdo: 4 de cada 5 personas así lo expresa.
- Del 81% que comparten esta opinión, el 62% se concentra en estar muy en desacuerdo con esta mejora y el resto, algo en desacuerdo.

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES "MUY EN DESACUERDO" Y 4 ES "MUY DE ACUERDO", ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

¡MADRID! DISTRITO VILLAVERDE

- El 66% de los participantes declara un alto grado de satisfacción por vivir en este distrito: de éstos, el 35% expresa estar muy de acuerdo con esta afirmación.

- El conocimiento de las distintas zonas o barrios que integran el distrito junto tener cerca de su domicilio algún equipamiento municipal (cultural, social, deportivo...) son las afirmaciones con las que mayor grado de acuerdo expresan los participantes: el 81% y el 79% respectivamente expone estar muy o algo de acuerdo.

- El distrito de Villaverde está bien comunicado, tanto por la existencia de una buena red de transporte como por el sistema viario de comunicaciones entre las zonas que lo integran. En ambos casos, la proporción que indica su grado de acuerdo es muy alto: el 76% y el 55% señalan que están muy o algo de acuerdo.

- Que los niveles de limpieza en el distrito han mejorado y que el Ayuntamiento gaste sus recursos de forma adecuada son los elementos con los que el grado de descuerdo expresado es el mayor de todas las afirmaciones.

B.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN VILLAVERDE

POR OTRO LADO, A TRAVÉS DE LOS PLANES DE BARRIO, EL AYUNTAMIENTO DE MADRID VIENE DESARROLLANDO ACTUACIONES TENDENTES A CONSEGUIR UN REEQUILIBRIO TERRITORIAL ENTRE LOS DISTINTOS BARRIOS DE LA CIUDAD. EN EL CASO DE ESTE DISTRITO SE PUSO EN MARCHA EN LOS BARRIOS DE SAN CRISTÓBAL, VILLAVERDE BAJO Y VILLAVERDE ALTO, ¿LE PARECE A VD. CONVENIENTE SEGUIR TRABAJANDO EN ESTA DIRECCIÓN? (P.2)

Base: Total de entrevistados

- Mayoritariamente, las personas de 16 y más años expresan que esta dirección es la correcta y que se debe seguir trabajando a través de los planes de barrio para conseguir un reequilibrio territorial.

A CONTINUACIÓN, POR FAVOR, INDÍQUEME SI CONOCE O NO CONOCE LOS SIGUIENTES CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL DISTRITO (P.3)

Base: Total de entrevistados

- En general, existe un alto desconocimiento de todos los canales de participación ciudadana en el distrito de Villaverde.
- Las sugerencias y reclamaciones al Ayuntamiento de Madrid es el canal más conocido, frente a los consejos territoriales, que sólo son mencionados por el 8% de los participantes.

* En una escala de 1 “nada” a 4 “mucho”.

Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 ES "MUY MAL" Y 5 ES "MUY BIEN", ¿CÓMO VALORA UD. LOS SIGUIENTES CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL DISTRITO? (P.4)

Base: Entrevistados que conocen el canal de participación ciudadana

93%	• El 93% de las personas que han colaborado en el proceso participativo comparten la opinión de que hay que continuar trabajando sobre la línea de los planes de barrio para conseguir un reequilibrio territorial en Villaverde.
Gran desconocimiento de los canales de participación ciudadana	• En general, todos los canales obtienen poca notoriedad. Las sugerencias y reclamaciones al Ayuntamiento de Madrid es la vía más conocida: poco más de 1 de cada 4 personas lo mencionan. • Los Consejos, tanto territoriales como los de infancia y adolescencia, pasan casi inadvertidos.
Plenos de la Junta Municipal	• A pesar de su gran notoriedad (el 18% de los participantes afirman conocerlo) este canal se sitúa en el último lugar en cuanto a valoración: sólo el 24% de aquellos que lo conocen opinan que está bien o muy bien.

B.3. LAS INSTALACIONES DEL DISTRITO

POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO CUENTA CON LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (LÍNEA MADRID), UBICADA DENTRO DE LA MISMA, EN LA C/ ARROYO BUENO, 53. ¿UTILIZA O HA UTILIZADO UD. EN EL ÚLTIMO AÑO ESTA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA? (P.5)

Base: Total de entrevistados

- El 59% de los participantes declara que en el último año no ha utilizado la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), ubicada dentro de Junta Municipal de Villaverde.
- Entre el 41% que sí ha hecho uso de la misma, destacan los varones, la población mayor de 49 años y los de nacionalidad extranjera.

POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO CUENTA CON LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, UBICADA DENTRO DE LA MISMA, EN LA AVENIDA RAFAELA YBARRA 41. ¿UTILIZA O HA UTILIZADO UD. EN EL ÚLTIMO AÑO ESTA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA? (P.5)
Base: Total de entrevistados

Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 ES "MUY MAL" Y 5 "MUY BIEN", ¿QUÉ VALORACIÓN LE DARÍA UD. A ESTA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO? (P.6)*
Base: Entrevistados que utilizan o han utilizado la oficina de atención ciudadana

- Aquellos que han utilizado la Oficina de Atención al Ciudadano la valoran de forma muy positiva: el 66% le otorga un bien o muy bien, frente al 12%** que piensa que está mal o muy mal.

* En una escala de 1 "muy mal" a 5 "muy bien".
** La suma aritmética puede no coincidir con la suma lógica.

DE IGUAL MODO, ¿CONSIDERA VD. APROPIADA LA UBICACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (LÍNEA MADRID)? (P.7)

Base: Total de entrevistados

- El 69% de los participantes afirma que la ubicación actual de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) es apropiada.

POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.8)

Base: Total de entrevistados

- Para realizar un análisis más profundo y pormenorizado, se dividen los servicios y equipamientos en cuatro grandes bloques: servicios sociales, servicios culturales, servicios deportivos y servicios administrativos.

Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES "MUY MAL" Y 5 ES "MUY BIEN", ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.9)

Base: Entrevistados que utilizan o han utilizado los servicios y/o equipamientos

POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.8)

Base: Total de entrevistados

Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES "MUY MAL" Y 5 ES "MUY BIEN", ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.9)

Base: Entrevistados que utilizan o han utilizado los servicios y/o equipamientos

- Los servicios sociales son valorados bien o muy bien por el 55% de la población que utiliza habitualmente este servicio, y se concentran entre:
  - Los más jóvenes (menores de 19 años) y los más mayores (con edades superiores a los 64 años).
- Teniendo en cuenta los barrios de residencia, destaca Los Ángeles por ser en el que vive la población que en mayor proporción está contento con este servicio (65%), frente a San Cristóbal, donde sólo es el 48%.

* En una escala de 1 "muy mal" a 5 "muy bien".

POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.8)

Base: Total de entrevistados

- Los servicios culturales son utilizados habitualmente por el 21% de la población entrevistada, de los cuales el 70% los valoran muy positivamente. Entre ellos, destacan:
  - Las mujeres.
  - La población situada entre los 19 y los 64 años.
  - Los residentes que no trabajan en Villaverde.

Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES "MUY MAL" Y 5 ES "MUY BIEN", ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.9)

Base: Entrevistados que utilizan o han utilizado los servicios y/o equipamientos

* En una escala de 1 "muy mal" a 5 "muy bien".

POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.8)

Base: Total de entrevistados

- Los servicios deportivos son utilizados por el 19% de la población que ha colaborado en el proceso participativo, de los cuales, el 60% opina que están bien o muy bien, destacando:
  - El 100% del segmento de edad más joven.
  - Los residentes en el barrio de Los Rosales, de los cuales el 73% comparte esta opinión, frente a los que viven en Butarque (34%).

Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES "MUY MAL" Y 5 ES "MUY BIEN", ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.9)

Base: Entrevistados que utilizan o han utilizado los servicios y/o equipamientos

* En una escala de 1 "muy mal" a 5 "muy bien".

POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.8)

Base: Total de entrevistados

- Los servicios administrativos son los recursos que más utiliza la población en Villaverde. El 66% de los usuarios los valora bien o muy bien, haciéndolo en mayor medida:
  - Los situados en el intervalo de edad de 60 a 64 años.
  - Los residentes en el barrio de Los Ángeles.

Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES "MUY MAL" Y 5 ES "MUY BIEN", ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.9)

Base: Entrevistados que utilizan o han utilizado los servicios y/o equipamientos

* En una escala de 1 "muy mal" a 5 "muy bien".

Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES "MUY MAL" Y 5 ES "MUY BIEN", ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.9)

Base: Entrevistados que utilizan o han utilizado los servicios y/o equipamientos

Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES "MUY MAL" Y 5 ES "MUY BIEN", ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.9)

Base: Entrevistados que utilizan o han utilizado los servicios y/o equipamientos

Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES "MUY MAL" Y 5 ES "MUY BIEN", ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.9)

Base: Entrevistados que utilizan o han utilizado los servicios y/o equipamientos

POR OTRO LADO, ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES PROGRAMAS DE SERVICIOS SOCIALES Y DE EDUCACIÓN DE LA JUNTA MUNICIPAL CONOCE VD.? (P.12)

Base: Total de entrevistados

- En general, existe un alto desconocimiento de todos los programas de servicios sociales y de educación de la Junta Municipal en el distrito de Villaverde.
- El programa socio-deportivo es el más conocido (13%) mientras que el espacio infantil multicultural en San Cristóbal es el que menos (5%).

Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES "MUY MAL" Y 5 ES "MUY BIEN", ¿QUÉ VALORACIÓN LES DARÍA VD. A LOS DIFERENTES PROGRAMAS DE SERVICIOS SOCIALES Y DE EDUCACIÓN? (P.13)

Base: Total de entrevistados

¿QUÉ VALORACIÓN LE DARÍA A LA OFERTA ESCOLAR EXISTENTE EN EL DISTRITO? (P.10)
Base: Total de entrevistados

A CONTINUACIÓN, Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 ES "MUY MAL" Y 5 ES "MUY BIEN", ¿QUÉ VALORACIÓN LE DARÍA A LAS SIGUIENTES CUESTIONES? (P.11)
Base: Todos los entrevistados

Sumatorio de muy bien + bien

Sumatorio de mal + muy mal

69%	• El dato corresponde a la proporción de colaboradores en el proceso participativo que valoran bien o muy bien la Oficina de Atención al Ciudadano porque la utilizan de manera habitual o la han usado en el último año. De igual manera, el 69% considera que la ubicación actual es correcta.
Los servicios culturales y administrativos	• Son los servicios y equipamientos a potenciar dentro del Distrito de Villaverde porque tienen un alto porcentaje de utilización y son valorados bien o muy bien por más del 60% de los participantes en el estudio.
Servicios deportivos, centros de mayores y centros culturales	• Los servicios deportivos en general, y la mayoría de centros de mayores y de centros culturales son susceptibles de mejora, en cuanto a que su frecuencia de uso no es alta pero sí su valoración.
Programa socio-deportivo	• En cuanto a los programas de servicios sociales y de educación de la Junta Municipal de Distrito, el socio-deportivo es el más conocido y el mejor valorado: el 55% expresa que está bien o muy bien.
El Ventorro de La Puñalá	• El desmantelamiento de este núcleo chabolista es el elemento que mejor valoran los participantes en el proceso participativo: el 86% está de acuerdo con esta decisión.

B.4. ACCIONES DE MEJORA

A CONTINUACIÓN, INDÍQUEME POR FAVOR DE LOS SIGUIENTES EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO, QUE TRES CONSIDERA VD. MÁS NECESARIOS A LA HORA DE INCLUIRLOS EN EL FUTURO DESARROLLO DEL CUARTEL DE INGENIEROS DE LA CIUDAD DE LOS ÁNGELES. ORDÉNELOS DE 1 A 3 POR ORDEN DE PRIORIDAD (P.14)

Base: Total de entrevistados

** La suma aritmética puede no coincidir con la suma lógica.

- Para una mejor comprensión de la necesidad de equipamientos del distrito para incluirlos en el desarrollo del Cuartel de Ingenieros de la Ciudad de Los Ángeles, se suman las tres menciones realizadas, independientemente del orden de importancia.
- Un centro de formación de empleo, junto una biblioteca/ludoteca y un polideportivo son las demandas mayoritarias que realizan aquellos que han colaborado en el proceso participativo.

Y PARA FINALIZAR, ¿QUÉ ACCIONES CONSIDERA UD. QUE SERÍA BUENO QUE SE DESARROLLASEN EN EL DISTRITO EN LOS PRÓXIMOS AÑOS? (P.15)*

Base: Total de entrevistados

- Para una mejor comprensión, las acciones se han agrupado por temáticas.

- La limpieza, en todos sus aspectos, es un factor que preocupa mucho y es marcado como un claro elemento de mejora dentro del proceso participativo en el distrito de Villaverde.

* Pregunta abierta y con posibilidad de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.

Y PARA FINALIZAR, ¿QUÉ ACCIONES CONSIDERA UD. QUE SERÍA BUENO QUE SE DESARROLLASEN EN EL DISTRITO EN LOS PRÓXIMOS AÑOS? (P.15)*

Base: Total de entrevistados

- En el distrito de Villaverde la seguridad y la vigilancia policial es señalada como una clara acción de mejora a desarrollar en los próximos años.

* Pregunta abierta y con posibilidad de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.

Y PARA FINALIZAR, ¿QUÉ ACCIONES CONSIDERA UD. QUE SERÍA BUENO QUE SE DESARROLLASEN EN EL DISTRITO EN LOS PRÓXIMOS AÑOS? (P.15)*

Base: Total de entrevistados

- El mantenimiento del barrio no es una cuestión baladí para los participantes en el estudio, ya que se manifiesta como un punto débil con claras posibilidades de mejora.

* Pregunta abierta y con posibilidad de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.

Y PARA FINALIZAR, ¿QUÉ ACCIONES CONSIDERA UD. QUE SERÍA BUENO QUE SE DESARROLLASEN EN EL DISTRITO EN LOS PRÓXIMOS AÑOS? (P.15)*

Base: Total de entrevistados

- El ocio, así como las instalaciones deportivas y los parques son elementos de mejora dentro del distrito de Villaverde.

* Pregunta abierta y con posibilidad de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.

C.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Debilidades

- **Los niveles de limpieza** dentro del distrito: sólo el 19% está de acuerdo o muy de acuerdo con que han mejorado recientemente, que afecta a la **adecuación de las condiciones medioambientales.** Es una importante demanda de mejora a desarrollar en los próximos años.
- **El mantenimiento del barrio** es uno de los puntos débiles señalado como una de las principales acciones a llevar a cabo en el futuro: esto pasa por todas las instalaciones, servicios y equipamientos, así como la construcción de un centro de formación, una biblioteca y un polideportivo.
- **La utilización de la gran mayoría de servicios y/o equipamientos**, que no tienen una gran afluencia de público.
- **La esperanza de que el barrio mejore en los próximos años** sólo es tenida en cuenta por el 43% de la población.

D

F

Fortalezas

- El gran porcentaje de personas que reside en los distintos barrios y que se sienten muy o bastante contentos de vivir en ellos. Esta afirmación pone de manifiesto que **la población mayor de 15 años se siente orgullosa de Villaverde.**
- **Contar con un equipamiento municipal** (cultural, social, deportivo...) **cerca de su domicilio, así como el transporte** (público y el sistema viario de comunicaciones) son los puntos fuertes del Distrito**.**
- **Las acciones de mejora que se han llevando a cabo en el distrito y que aún continúan,** como el desmantelamiento del núcleo chabolista de "El Ventorro de La Puñalá", la construcción de una instalación deportiva municipal en Butarque, la rehabilitación integral de los barrios, etc., **son cuestiones bien valoradas por los participantes que mejoran la calidad de vida en el distrito.**

A

Amenazas

- **La seguridad en el distrito** es realmente preocupante para la población que reside o trabaja allí: un 54% la valora de forma negativa (mal o muy mal). Sobre esta temática, los participantes señalan numerosas acciones de mejora a desarrollar en los próximos años. Lo mismo ocurre con la **actuación de la policía municipal** en Villaverde.
- El acuciante problema del nivel de **paro y la economía en Villaverde, más la prostitución y las secuelas de la droga**, afectan a la participación ciudadana y a la utilización de los servicios y equipamientos del distrito, así como a la seguridad ciudadana y a la actuación de la policía.

O

Oportunidades

- **La gran cantidad de población adulta que vive y trabaja en este distrito** hace que Villaverde cuente con una importante masa flotante de personas que podrían practicar sus actividades de ocio en este distrito y participar activamente en él.
- **Continuar con la línea de conseguir un reequilibrio territorial,** a través de los planes de barrio, así como la rehabilitación integral de San Cristóbal y de la Ciudad de los Ángeles, **supone la posibilidad de aumentar el nivel de calidad de vida en Villaverde.**
- **Seguir trabajando en el aumento de las zonas verdes** (creación del Parque Forestal, el acondicionamiento del Parque Lineal del Manzanares, etc.) **aumentará la percepción de que el distrito mejorará en el futuro.**

¡MADRID!

DISTRITO VILLAVERDE