



CONSULTAS CIUDADANAS

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

Informe Ejecutivo

INTRODUCCIÓN.....	4
I. CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS	
.....	5
1. Lugar de residencia y de trabajo de los encuestados.....	5
2. Barrio de residencia de los encuestados	6
3. Percepción de la calidad de vida en el Distrito.....	6
3.1. Es fácil encontrar una buena vivienda a precio razonable.....	6
3.2. Hay mayor oferta y acceso a la vivienda en los últimos años.	7
3.3. El ruido es un problema importante	7
3.4. Este es un barrio limpio	7
3.5. La contaminación de aire es un problema importante	8
3.6. Se han mejorado los niveles de limpieza en el distrito	8
3.7. El Ayuntamiento ha realizado inversiones en el distrito durante los últimos años	8
3.8. El Ayuntamiento gasta sus recursos de manera responsable.....	8
3.9. Existe solidaridad y buena relación vecinal entre los ciudadanos del distrito..	9
3.10. Tiene cerca de su domicilio algún equipamiento municipal,	9
3.11. Ud. se siente satisfecho de vivir aquí	9
3.12. En los próximos años, vivir aquí será más agradable	9
4. Rehabilitación de quioscos de comida y bebida.	10
5. Utilización y valoración de los servicios públicos municipales del distrito.	10
5.1. Servicios sociales	10
5.2. Servicios culturales	11
5.3. Servicios para juventud	12
5.4. Servicios deportivos.....	13
5.5. Servicios administrativos	13
6. Recepción de la información sobre los servicios públicos.	14
7. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana	15
8. Valoración de las instalaciones deportivas del distrito	15
8.1. Centro Deportivo Municipal “Pradillo”	15
8.2. Instalación Deportiva Elemental “Padre Damián”.	16
9. Valoración de los Centros municipales.....	16
9.1. Escuela Infantil “Luís Bello”	16
9.2. Escuela Infantil “El Sol”.....	16
9.3. Centro Cultural “Nicolás Salmerón”	17
9.4. Centro de Servicios Sociales “Santa Hortensia”.	18
9.5. Centro de Mayores “Nicolás Salmerón”	18
9.6. Centro de Mayores “Santa Hortensia”	19
9.7. Centro de Mayores “Hogar Castilla”	20
9.8. Centro Sociocultural Juvenil “Luís Gonzaga”.....	21
9.9. Centro de Día Infantil “Cardenal Siliceo”.	21
9.10. Centro de Día Juan Pablo II.....	22
9.11. Biblioteca “Dámaso Alonso”.....	23
9.12. Auditorio “Parque de Berlín”.....	23
10. Valoración de la oferta escolar existente en el distrito	24
11. Valoración de la suficiencia de parques públicos en el distrito	24

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

INTRODUCCIÓN.

Las conclusiones que aquí se recogen han sido derivadas del proceso participativo de la consulta ciudadana “Chamartín Participa” que durante el pasado mes de octubre tuvo lugar en el Distrito de Chamartín.

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

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 Chamartín.

La estructura de las conclusiones refleja el orden de las preguntas que aparecieron recogidas en el cuestionario en el que participaron los ciudadanos y en el que 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 o la evaluación de los equipamientos municipales radicados en los barrios del distrito.

En el ánimo de poner a disposición de los ciudadanos los resultados obtenidos se encuentra también el deseo de la Administración municipal de conocer las principales preocupaciones y problemas de los vecinos para establecer y desarrollar programas de actuación pública que coadyuven a la mejora del nivel de vida de los ciudadanos.

I. CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS

1. Lugar de residencia y de trabajo de los encuestados

1.- El 77,7% de los ciudadanos que participaron en la consulta solo tienen su residencia en el distrito. Un 11,1% además de residir trabaja en él. Un 9,3% de los ciudadanos trabajan en el distrito aunque su domicilio lo tienen en otro lugar. El 75% de los hombres consultados afirman ser residentes en el distrito, afirmación que es señalada por el 80,1% de las mujeres.

2.- El porcentaje de ciudadanos españoles que dicen solo residir en el distrito es superior (90,2%) al de ciudadanos extranjeros (40%). Por su parte, un 20% de los ciudadanos extranjeros manifiestan solo trabajar en el distrito por un 1,3% de ciudadanos españoles. Asimismo, afirman residir y trabajar en el distrito el 40% de los ciudadanos extranjeros y el 4% de los ciudadanos españoles. Un 4,5% de los ciudadanos españoles consultados no reside ni trabaja en el distrito.

3.- Los porcentajes más elevados de ciudadanos residentes que fueron consultados están integrados en los intervalos de mayor y menor edad. En este sentido se expresaron el 94,9% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años; el 92,6% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y el 94,8% de los ciudadanos que superan esta edad. El resto de los ciudadanos integrados en los grupos cuyas edades oscilan entre los 19 y 59 años afirmaron residir en el distrito en porcentajes que varían entre el 60% y el 70% de los casos.

2. Barrio de residencia de los encuestados

4.- De las personas consultadas, el mayor porcentaje de residentes se concentra principalmente en el barrio de “Prosperidad” (33,7%), siendo menor en el resto de barrios que configuran el distrito como “Ciudad Jardín” (15,2%), Castilla” (14,9%) , “Hispanoamérica” (14,8%) y “ El Viso” (9,7%)..

5.- En términos relativos con respecto a otros barrios, es en el barrio de Prosperidad donde reside el mayor número de personas consultadas que superan los 50 años. En este sentido se expresaron el 35,4% de los ciudadanos consultados de entre 50 y 59 años; el 39,1% de los ciudadanos integrados en el segmento de edad de 60 y 69 años y el 40,6% de los ciudadanos que superan esta edad.

3. Percepción de la calidad de vida en el Distrito

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

6.- El 68,4 % de los ciudadanos consultados consideran difícil o muy difícil encontrar una vivienda sin pagar un coste excesivo.

7.-Un 12% de la población atribuye un precio razonable a la vivienda que se obtiene en propiedad.

8.- Menos del 13,6% de los ciudadanos, en todos los intervalos de edad, ve factible acceder a una vivienda con cierta flexibilidad.

9.- Los ciudadanos de nacionalidad española consultados muestran un menor grado de disconformidad (62,8%) con la situación actual del precio de la vivienda que los ciudadanos de nacionalidad extranjera (69%).

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

10.- El 65% de la población consultada en el distrito de Chamartín considera que no ha habido una mayor oferta y acceso a la vivienda estos últimos años. Un 35% señala que sí se ha producido cierta mejora en el acceso a la vivienda.

11.- La población de otras nacionalidades se muestra más insatisfecha con la oferta y acceso a la vivienda (69,7%) que la población de nacionalidad española (64,4%).

3.3. El ruido es un problema importante

12.- El 75% de la población consultada en Chamartín considera que el ruido es un importante problema en el entorno urbano, especialmente las personas de 16-18 años (85,5%) y las personas mayores de 60-69 años (82,1%).

13.- La preocupación por el ruido en el entorno urbano en el distrito de Chamartín (75%) le situarían entre las 16 ciudades europeas cuyas ciudadanías están más sensibilizadas con la contaminación acústica, con registros inferiores a Madrid (84%) y Barcelona (80%) y superiores a Málaga (64%).

3.4 Este es un barrio limpio

14.- El 54,7% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con el nivel de limpieza que actualmente existe en las vías y espacios públicos del distrito. Este porcentaje le posiciona entre las 40 ciudades europeas cuyas ciudadanías consideran limpios sus municipios, con registros similares a Bolonia y Glasgow. Por lo que respecta a las ciudades españolas incluidas en el estudio, estaría en registros muy similares a Madrid (55%), y superiores a Barcelona (40%) y Málaga (35%).

3.5. La contaminación de aire es un problema importante

15.- Para el 75,9% de los ciudadanos consultados, la contaminación del aire representa un problema importante. Este nivel de preocupación es inferior a los resultados obtenidos para la ciudad de Madrid cuyos ciudadanos sentían esta preocupación en el 85% de los casos respectivamente, y similar a los resultados obtenidos por Barcelona y Bruselas (76%). Así, el distrito de Chamartín se encuentra entre las 25 ciudades europeas en las que la contaminación atmosférica es considerada una cuestión esencial.

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

16.- Para el 41,9% de los ciudadanos encuestados el distrito presenta mejoras en cuanto a su estado de limpieza, especialmente así lo afirma la población masculina (44,9%), en el caso de la población femenina esta afirmación constituye 39,8%.

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

17.- Casi un tercio de la población de Chamartín consultada (30,8%) piensa que el Ayuntamiento ha realizado suficientes inversiones en el distrito durante los últimos años, especialmente así lo consideran en la variable ocupación las personas en situación de pensionistas (38,2%).

3.8. El Ayuntamiento gasta sus recursos de manera responsable

18.- Prácticamente un tercio de los ciudadanos consultados en distrito de Chamartín considera que la Administración municipal gestiona de manera responsable los recursos públicos (32,5%), registro muy similar al de las ciudades de Barcelona (34%) y de Madrid (35%).

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

19.- Los ciudadanos consideran que existe solidaridad y buena relación vecinal en un 62,6% de los casos, predominando el valor moderado algo de acuerdo (50,5%).

20.- En el ámbito europeo, el distrito de Chamartín se ubicaría entre las 43 ciudades europeas que consideran que existe solidaridad y confianza entre los ciudadanos de su ámbito territorial, con registros muy similares a Estrasburgo y Dublín (62%-63%) e inferiores a Barcelona (65%), Málaga (73%) y Madrid (70%).

3.10. Tiene cerca de su domicilio algún equipamiento municipal,

21.- Más de dos tercios de los ciudadanos consultados en Chamartín (69,9%) afirman que por lo general los equipamientos y los centros municipales se encuentran próximos a su lugar de residencia en el distrito. 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

22.- La gran mayoría de la población de Chamartín que participó en este proceso se siente satisfecha de vivir en el distrito (77,4%), especialmente la población de nacionalidad española (79,1%).

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

23.- El 70,6% de la población del distrito que participó en la consulta está de acuerdo que en los próximos años vivir en Chamartín será más agradable.

24.- La población de menor y mayor edad es la que muestra mayor satisfacción de residir en el distrito, con porcentajes superiores al 80%, confiando, por tanto, en la mejora de las expectativas de la calidad de vida en el mismo.

4. Rehabilitación de quioscos de comida y bebida.

25.- Una de cada dos personas consultadas (55,3%) considera positiva la rehabilitación de los distintos quioscos de comidas y bebidas en el distrito.

26.- La población de 30-39 años son quienes más positivamente valoran la puesta en funcionamiento de los quioscos de comidas y bebidas, con porcentajes superiores al 60% aunque no existen diferencias significativas con respecto a otros grupos de edad.

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

5.1. Servicios sociales

27.- Un 22,2% de los ciudadanos consultados requiere de los servicios sociales municipales algún tipo de actuación o de prestación.

28.- Para un 82,3% de los ciudadanos los programas de acción e intervención social desarrollados responden a sus estados de necesidad y de carencia. Únicamente un 2,7% considera que los servicios sociales y sus actuaciones son insuficientes para satisfacer de manera adecuada sus demandas.

29.- La demanda de los servicios sociales se encuentra condicionada por la edad del ciudadano. El 25,3% de los ciudadanos de entre los 60 y 69 años y el 40,2% de los ciudadanos de más de 69 años solicitan algún tipo de prestación vinculada a estos servicios.

30.- Los ciudadanos que en mayor medida acuden a estos servicios entienden en más de un 80% de los casos que los programas que se emprenden y las acciones que se realizan son las adecuadas para aportar vías de solución a sus estados de necesidad y de carencia. Para el 86,3% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y para el 84,1% de los ciudadanos que superan esta edad los servicios sociales prestados por la Administración municipal reúnen las condiciones de calidad apropiadas.

31.- En términos relativos, son los ciudadanos incluidos en el colectivo de pensionistas y en situación de desempleo los que en mayor medida recurren a estos servicios. Un 35,2% de los ciudadanos pertenecientes al primer grupo y un 28,6% de los que integran el segundo afirmaron hacer uso de estos servicios.

32.- El 83,9% de los ciudadanos en situación de desempleo y el 85,4% de los pensionistas consideran adecuados los servicios sociales que les son prestados.

5.2. Servicios culturales

33.- Más de una tercera parte de los ciudadanos consultados (38,7%) afirma participar en los programas culturales que en el distrito se desarrollan o requerir los servicios prestados por centros y espacios culturales.

34.- Para un 79% de los ciudadanos los servicios culturales que demandan y las actividades culturales en las que participan son adecuadas y satisfacen sus intereses y expectativas.

35.- En términos relativos el colectivo de ciudadanos españoles se pronunció en mayor medida que el colectivo de ciudadanos extranjeros por la utilización de los servicios culturales del distrito. El 41,4% de los ciudadanos españoles admitió participar en los programas y actividades culturales que se realizan, porcentaje que en el caso de los ciudadanos extranjeros se redujo a un 16,4%.

36.- Con respecto a otros intervalos de edad, son los ciudadanos incluidos en el intervalo más joven los que en menor medida hacen uso de los servicios culturales. Un 27,2% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años manifestaron demandar este tipo de servicios en el distrito, porcentaje que en el resto de las franjas de edad supera el 35% de los casos.

5.3. Servicios para juventud

37.- Las características, la naturaleza y el objeto que definen estos servicios condicionan el número de ciudadanos que pueden ser usuarios y beneficiarios de sus programas. Únicamente un 7,9% de los ciudadanos consultados participan o utilizan los servicios del área de juventud del distrito.

38.- Para un 72,7% de los ciudadanos participantes en la consulta, los servicios y programas destinados a la población juvenil satisfacen de manera adecuada sus necesidades y expectativas.

39.- Los ciudadanos de nacionalidad extranjera se decantaron por atribuir a este servicio valoraciones positivas en un mayor porcentaje de ocasiones que los ciudadanos españoles. Mientras que el 88,4% de la población extranjera calificó de “buenos” o de “muy buenos” los programas de este servicio, los ciudadanos españoles lo hicieron en el 70,6% de los casos.

40.- Un 21,6% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y un 18,2% de los ciudadanos integrados en la franja de edad de entre 19 y 29 años requieren información o participan en las actividades que desde esta área se generan.

41.- Para el 88,1% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y para el 75,8% de los ciudadanos con edades comprendidas entre los 19 y 29 años los servicios juveniles reúnen las condiciones y los estándares de calidad precisos para satisfacer sus intereses y necesidades.

42.- Con respecto a otros colectivos, los estudiantes son los que en mayor medida demandan estos servicios. El 26,2% de los ciudadanos que integran este grupo requiere de los servicios o participa en los programas promovidos por el área de juventud.

43.- Para el 84,3% de los estudiantes los programas y servicios juveniles responden adecuada y satisfactoriamente a sus necesidades

5.4. Servicios deportivos

44.- Un 36,7% de los ciudadanos participantes de la consulta hace utilización de los equipamientos e instalaciones deportivas del distrito.

45.- Un 67,4% de la población consultada se muestra conforme con los servicios, programas y actividades deportivas del distrito.

46.- Con respecto a los ciudadanos extranjeros, los ciudadanos españoles realizan una mayor demanda de los servicios e instalaciones deportivas del distrito. En este sentido se manifestaron el 21,8% de los primeros por el 38,6% de los segundos.

5.5. Servicios administrativos

47.- Al menos una tercera parte de los vecinos participantes (34,6%) requiere de los servicios administrativos municipales para resolver trámites o cursar expedientes de diversa índole.

48.- Para un 69,8% de los ciudadanos consultados los servicios administrativos de la Junta Municipal de Distrito funcionan “bien” o “muy bien”.

49.- En términos porcentuales, los ciudadanos españoles solicitan más este tipo de servicios que los ciudadanos extranjeros. Mientras que los primeros manifiestan recurrir a estos servicios en el 37% de las ocasiones, los segundos lo hacen en el 15,9% de los casos.

50.- En términos relativos los ciudadanos españoles apuntan en mayor medida que los ciudadanos extranjeros valoraciones positivas sobre el funcionamiento de estos servicios. Para un 70,5% de los ciudadanos españoles la atención y el tratamiento dado

por estos servicios a sus asuntos es el adecuado. Opinión que fue compartida por los ciudadanos de nacionalidad extranjera en el 56,7% de los casos.

51.- Los ciudadanos integrados en las franjas de edad intermedias de entre los 30 y 59 años son los que en mayor medida solicitan este tipo de servicios. En estos casos, entre un 40% y un 45% de los ciudadanos afirmaron recurrir a ellos para realizar diferentes tipos de trámites. Para el 69,8% de los ciudadanos de entre 30 y 39 años; el 63,1% de los ciudadanos con edades comprendidas entre los 40 y 49 años y el 67,4% de aquellos otros con edades entre los 50 y 59 años los servicios administrativos de la Junta Municipal de Distrito funcionan de manera adecuada.

52.- Son los ciudadanos en situación de desempleo y los ciudadanos ocupados los que en mayor medida realizan peticiones a los servicios administrativos de la Junta Municipal. En este sentido se pronunciaron el 40,2% de los ciudadanos en situación de desempleo y el 44,3% de los ciudadanos con trabajo.

53.- El 67,1% de los ciudadanos ocupados y el 65,9% de los ciudadanos en situación de desempleo entienden satisfactorio y adecuado el nivel de la calidad con el que sus solicitudes son gestionadas por los servicios administrativos de la Junta.

6. Recepción de la información sobre los servicios públicos.

54.- La información que se transmite de manera personal es el medio más utilizado por los ciudadanos para conocer los servicios que son prestados por la Junta Municipal. El 52,1% de los ciudadanos consultados utilizan este canal de información.

55.- Los periódicos de barrio es la opción que ocupa el segundo lugar. Por este medio se decantaron el 15,9% de los ciudadanos consultados.

56.- Los otros medios de información no representan una utilización superior al 10% de los casos.

57.- Tan solo el 8,3% de los ciudadanos utilizan Internet como medio para informarse acerca de los servicios y programas municipales en su distrito.

7. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana

58.- Existe un alto grado de desconocimiento de la existencia de los canales institucionales de participación ciudadana del Ayuntamiento por parte de los ciudadanos consultados del distrito. La media de desconocimiento de estos órganos de participación es del 91,4%.

59.- Los canales de participación ciudadana más conocidos por la población del distrito son las consultas ciudadanas (21,6%) y los plenos del Ayuntamiento (10,3%).

60.- A pesar del grado de desconocimiento de dichos canales participativos, se puede deducir que aunque algunos ciudadanos saben de su existencia, no conocen, sin embargo, su funcionamiento y actividades.

8. Valoración de las instalaciones deportivas del distrito

8.1. Centro Deportivo Municipal “Pradillo”

61.- Prácticamente una tercera parte de los ciudadanos consultados (30,4%) hacen uso de las instalaciones deportivas de este centro municipal.

62.- Para un 70,6% de los ciudadanos esta instalación deportiva responde satisfactoriamente a sus demandas y expectativas aunque un 18,8% estima necesario realizar algunas intervenciones o modificaciones en la misma para mejorar la prestación del servicio.

8.2. Instalación Deportiva Elemental “Padre Damián”.

63.- Únicamente un 6,7% de los ciudadanos consultados acuden a esta instalación deportiva y requiere de sus servicios.

64.- Prácticamente un 60% de los ciudadanos considera que los servicios que presta esta instalación deportiva son de calidad aunque un porcentaje significativo que se sitúa en el 21,6% piensa que su funcionamiento es tan solo “regular”.

9. Valoración de los Centros municipales

9.1. Escuela Infantil “Luís Bello”.

65.- Un 3% de los ciudadanos consultados demanda los servicios que presta este centro infantil.

66.- Para el 72,2% de los ciudadanos esta escuela reúne las condiciones de calidad precisas para prestar satisfactoriamente la actividad a la que se encuentra destinado.

67.- Los ciudadanos y ciudadanas con mayores posibilidades de tener hijos en edad infantil consideran en términos iguales o superiores al 60% de los casos que el centro dispone de los programas y actividades adecuados para satisfacer las necesidades de los más pequeños y de sus tutores. El 60% de los ciudadanos de entre 19 y 29 años; el 82,1% de los ciudadanos de entre 30 y 39 años y el 62,9% de los ciudadanos incluidos en el intervalo de edad de entre 40 y 49 años se expresan en los términos mencionados.

9.2. Escuela Infantil “El Sol”.

68.- La demanda de servicios a esta escuela infantil se circunscribe a un 2,9% de los ciudadanos consultados.

69.- Para un 78,7% de los ciudadanos este centro cumple de forma satisfactoria con sus objetivos y con los servicios que presta.

70.- Los ciudadanos y ciudadanas que integran los intervalos de edad de entre 19 y 49 años consideran en más de un 70% de las ocasiones que la escuela reúne las condiciones precisas para prestar de forma eficaz sus servicios. El 88,9% de los ciudadanos de entre 19 y 29 años; el 71,5% de los ciudadanos de entre 30 y 39 años y el 86,7% de los ciudadanos de entre 40 y 49 años se pronunciaron en el sentido apuntado.

9.3. Centro Cultural “Nicolás Salmerón”

71.- El 29,9% de los ciudadanos consultados participa en los programas culturales o solicita los servicios de este centro.

72.- El 77,1% de los ciudadanos utilizó los calificativos de “bien” o de “muy bien” para evaluar los programas y servicios prestados por esta dotación municipal. Únicamente un 4,1% consideró deficiente su funcionamiento.

73.- En términos relativos los ciudadanos de nacionalidad española solicitan en mayor medida que los ciudadanos extranjeros los servicios de este centro. El 32,2% de los primeros participa en sus programas y actividades, porcentaje que se reduce a un 10,5% de los casos entre los ciudadanos extranjeros.

74.- Con respecto a otros colectivos, el grupo integrado por los ciudadanos de menos de 19 años es el que en menor medida demanda los servicios de este centro. En este sentido se pronunciaron el 16,1% de los jóvenes encuestados.

75.- Los ciudadanos incluidos en el colectivo de estudiantes son los que menor uso y demanda de servicios realizan a este equipamiento municipal aunque prácticamente una de cada cuatro personas pertenecientes a este grupo sí lo hace (23,7% de los casos).

9.4. Centro de Servicios Sociales “Santa Hortensia”.

76.- Un 10,3% de los ciudadanos consultados demanda los servicios y prestaciones del centro.

77.- Para el 76,4% de los ciudadanos sus programas y actividades logran satisfacer sus estados de necesidad y de carencia. Un 23% de ellos piensa que la atención y los servicios que reciben resultan excelentes.

78.- En términos relativos los ciudadanos españoles efectúan una mayor demanda de los servicios ofrecidos por esta dotación municipal que los ciudadanos de nacionalidad extranjera. Mientras los primeros recurren a él en un 11,3% de los casos, los segundos lo hacen exclusivamente en el 2,7% de las ocasiones.

79.- Únicamente los ciudadanos de más de 60 años utilizan los servicios de este centro en porcentajes que superan el 10% de los casos. El 80,3% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y el 79,7% de los ciudadanos que superan esta edad consideran adecuados y apropiados los servicios que este centro presta.

80.- Los pensionistas en el 19,8% de los casos y los ciudadanos en situación de desempleo en el 10,4% constituyen los colectivos que en mayor medida recurren a esta instalación para solicitar sus prestaciones.

81.- Los ciudadanos en situación de desempleo y los pensionistas consideran respectivamente en un 75,8% y en un 79,1% de los casos satisfactorios los servicios que reciben.

9.5. Centro de Mayores “Nicolás Salmerón”

82.- La demanda de servicios del centro se encuentra condicionada por la finalidad que persigue y por el segmento de población al que dirige sus programas. Un 9,8% de los ciudadanos encuestados requiere los servicios de esta dotación municipal.

83.- Para el 77% de los ciudadanos los servicios que presta y los programas que desarrolla satisfacen de manera adecuada sus demandas. Un 26,5% de éstos estima que su atención y actuaciones son excelentes.

84.- Los ciudadanos de entre 60 y 69 años requieren de sus servicios en el 19% de los casos mientras que aquellos que superan esta edad acuden a él en el 22,2% de las ocasiones.

85.- El 74,7% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y el 80,3% de los ciudadanos que superan esta edad utilizan los calificativos de “bien” y de “muy bien” al valorar su nivel de satisfacción con respecto a los programas y servicios que del centro reciben.

86.- Los pensionistas es el colectivo que mayor utilización hace de esta dotación municipal. El 22% de estos ciudadanos afirman acudir a la misma para solicitar sus servicios o participar en sus programas y actividades.

87.- Para el 78,7% de los pensionistas el centro satisface de manera adecuada sus necesidades y expectativas.

9.6. Centro de Mayores “Santa Hortensia”

88.- El 7,2% de los ciudadanos demanda los servicios o participa en los programas y actividades de este equipamiento.

89.- Un 74,8% de las personas consultadas estima que el nivel de calidad con el que el centro presta sus servicios es satisfactorio y adecuado a sus demandas y necesidades.

90.- Los ciudadanos de entre 60 y 69 años en el 11,3% de los casos, y los ciudadanos que superan esta edad en el 17,9% de las ocasiones son los colectivos que, en términos relativos, en mayor medida recurren a este centro.

91.- Para el 79% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y para el 74,3% de los ciudadanos que superan esa edad los servicios prestados reúnen la calidad precisa para satisfacer sus necesidades y demandas.

92.- Los pensionistas es el colectivo que mayor utilización realiza de esta instalación municipal. El 15,6% de los ciudadanos integrados en este grupo solicitan sus servicios o participan en sus programas y actividades.

93.- Los pensionistas optaron por las calificaciones de “bien” o de “muy bien” al valorar el funcionamiento de este centro en el 74% de los casos.

9.7. Centro de Mayores “Hogar Castilla”

94.- Es el centro de mayores de menor demanda entre los ciudadanos. Únicamente el 3,1% recurre a los servicios en él prestados.

95.- Para el 69% de los ciudadanos la calidad con la que se prestan servicios en este centro es la idónea para satisfacer sus expectativas.

96.- Los servicios de este centro son solicitados por el 3,3% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y por el 7,5% de los ciudadanos que superan esta edad.

97.- Los ciudadanos de entre 60 y 69 años consideraron adecuado el funcionamiento de este centro en el 66,7% de los casos. Apreciación compartida por los ciudadanos de más de 69 años en el 73,2% de las ocasiones.

98.- Con respecto a otros colectivos, los pensionistas es el grupo que mayor demanda hace de los servicios de este equipamiento ya que los solicita en el 5,6% de los casos. Un 68,5% entiende que sus programas y servicios son adecuados a sus necesidades.

9.8. Centro Sociocultural Juvenil “Luís Gonzaga”.

99.- Un 11,4% de los ciudadanos recurre a este equipamiento para participar en sus programas.

100.- Para un 73,9% de los ciudadanos los programas y servicios del centro satisfacen adecuadamente sus necesidades y expectativas.

101.- Los ciudadanos que conforman los diferentes intervalos de edad recurren a este centro municipal y solicitan sus servicios en términos porcentuales semejantes. Todos ellos lo hacen entre el 10% y el 15% de las ocasiones en las que fueron consultados a excepción de los ciudadanos de más de 69 años que recurren a él en el 8,6% de las ocasiones.

102.- El 91,6% de los jóvenes con menos de 19 años y el 67,9% de los jóvenes de entre 19 y 29 años estiman adecuados y satisfactorios los servicios que el centro presta.

9.9. Centro de Día Infantil “Cardenal Siliceo”.

103.- Apenas un 1,5% de los ciudadanos consultados demanda los servicios de este centro.

104.- Un 76,6% de los ciudadanos apreciaron un adecuado nivel de calidad en los servicios prestados.

105.- En términos relativos las mujeres se pronunciaron en mayor medida que los hombres por elegir las calificaciones de “bien” y de “muy bien” al valorar el funcionamiento de este centro. Un 85,2% de ellas apreciaba un adecuado y óptimo nivel de calidad en sus prestaciones, apreciación que fue compartida por los hombres en el 65% de las ocasiones.

9.10. Centro de Día Juan Pablo II.

106.- Apenas un 3,9% de los ciudadanos demanda los servicios de esta dotación municipal.

107.- Para un 85,6% de los ciudadanos este centro responde adecuadamente a sus necesidades y expectativas. De estos ciudadanos, un 48,8% consideraba “excelentes” los programas y servicios que desde esta instalación se prestan.

108.- En términos relativos las mujeres otorgan en mayor medida que los hombres valoraciones positivas al funcionamiento de este centro. Un 90,7% de las mujeres estiman que esta instalación municipal cuenta con los recursos apropiados y los servicios necesarios para satisfacer de forma idónea sus demandas. Esta misma apreciación es compartida por los hombres en el 79,6% de los casos.

En el marco de estas valoraciones positivas, las mujeres entienden “excelentes” sus servicios en el 56% de los casos, los hombres son de esta misma opinión en el 38,8% de las ocasiones.

109.- Los ciudadanos de más de 69 años son los que en mayor medida participan en los programas y requieren las actividades de este centro. Un 10,1% de estos ciudadanos afirmaron recurrir a sus servicios y ser beneficiarios de sus prestaciones.

110.- Para el 90,3% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años y para el 94,4% de los ciudadanos que superan esa edad, el centro de día dispone de los servicios de calidad adecuados para satisfacer sus necesidades y cumplir con los objetivos de sus programas.

Del 90,3% de los ciudadanos de entre 60 y 69 años que opinaron de forma positiva sobre el centro, un 61,3% de ellos consideraba excelentes los programas y actuaciones del centro. A su vez, del 94,4% de los ciudadanos mayores de 69 años, el 57,4% de ellos apreciaba un alto nivel de calidad en sus acciones y la atención prestada.

111.- El 93,5% de los pensionistas entiende satisfactorios los servicios que les son prestados. De ellos, el 61% piensa que esos mismos servicios disponen de un alto nivel de calidad y de excelencia.

9.11. Biblioteca “Dámaso Alonso”.

112.- Los servicios de la biblioteca son requeridos por un 13,2% de la población consultada.

113.- Un 78,3% de los ciudadanos considera satisfactorios los servicios que de la biblioteca municipal recibe. De ellos, el 27,9% los valora de una manera excelente.

114.- Los estudiantes son el colectivo que mayor utilización hace de este centro. Un 32,8% de los ciudadanos que conforman este grupo afirman solicitar los servicios de la biblioteca.

115.- Estos ciudadanos consideran adecuados y satisfactorios sus servicios en un 85% de los casos.

9.12. Auditorio “Parque de Berlín”.

116.- Un 19% de los ciudadanos acuden a los programas y actuaciones que se realizan en este espacio municipal.

117.- El 63,3% de los ciudadanos valoraron positivamente las instalaciones del auditorio y los programas y actividades que en él se llevan a cabo. A pesar de ello, un porcentaje importante de ciudadanos (20,3%) tildaron de regular esas mismas instalaciones y programas mientras que la opinión vertida por un 11,4% fue negativa.

118.- En términos relativos los ciudadanos de nacionalidad española acuden y participan en mayor medida que los ciudadanos extranjeros de las actividades que en este espacio se desarrollan. En un 20,5% de los casos asisten los ciudadanos españoles a este centro, porcentaje que se reduce al 6,8% de las ocasiones entre los ciudadanos extranjeros.

10. Valoración de la oferta escolar existente en el distrito

119.- Un 31,2% de los ciudadanos encuestados se abstuvieron al valorar la oferta escolar del distrito.

120.- Considerando únicamente las opiniones manifestadas por los ciudadanos que efectuaron algún tipo de valoración, las opciones que más reflejaron sobre este aspecto fueron aquellas que calificaban la oferta escolar como “buena” (53,2% de los casos) y aquella otra que la calificaba de “regular” (29,9% de los casos).

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

121.- De los 21 distritos existentes en el municipio de Madrid, el distrito de Chamartín ocupa el décimo octavo lugar en superficie destinada a zonas verdes. En concreto cuenta con 54,28 hectáreas frente a las 2077,16 del distrito de Moncloa – Aravaca.

122.- Un 42,2% de los ciudadanos encuestados piensa que el distrito adolece del número suficiente de parques y de la extensión adecuada de zonas verdes aunque prácticamente en la misma proporción se pronuncian aquellos otros que estiman la suficiencia de este tipo de espacios (51,8%).

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

123.- Para un 42,3% de los ciudadanos la seguridad ciudadana en el distrito es aceptable. Un 38,7% sin embargo, optó por el calificativo de “regular” al evaluar esta misma cuestión.

124.- El 47,2% de los ciudadanos advierte que las actuaciones de la policía municipal son eficaces y alcanzan los objetivos propuestos. Un porcentaje importante de ciudadanos las consideró “regulares” (28,9%).

13. Valoración de la movilidad en el distrito

125.- Un 42,8% de los ciudadanos encuestados califican como “bien” la movilidad en el distrito de Chamartín, un 6,3% la califica “muy bien”. Un 34,8% considera regular la movilidad, un 13,4% mal o muy mal. La abstención es de 2,7%.

126.- Las opiniones más apuntadas por los ciudadanos son aquellas calificadas como “bien” y “regular”, lo que refleja que la movilidad no es del todo adecuada a las expectativas de los ciudadanos del distrito.

14. Valoración del transporte público del distrito

127.- La población participante en esta consulta se encuentra muy satisfecha con el transporte público de su distrito. Algo más de tres cuartos de la población consultada valora bien o muy bien el transporte público en Chamartín (77,2%).

Los ciudadanos de nacionalidad extranjera (90,4%) consideran satisfactorio o muy satisfactorio el transporte público de su distrito en mayor medida que los ciudadanos de nacionalidad española (75,8%)

128.- Más del 73% en todos los tramos de edad percibe bueno o muy bueno el transporte público del distrito. Los más descontentos con el funcionamiento del transporte público en el distrito son los ciudadanos que integran la categoría de personas en desempleo, el 24,4% lo considera regular y el 4,6% mal o muy mal.

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

129.- Una gran mayoría de la población del distrito de Chamartín que fue consultada (71,2%) está satisfecha con la oferta comercial disponible en el mismo.

El 77,5% de los ciudadanos de nacionalidad extranjera del distrito consultados opinan que la oferta comercial es buena o muy buena. En el caso de los ciudadanos de nacionalidad española el porcentaje es menor, un 70,7%

Asimismo, las personas de más 60 años consideran en más de un 74% de los casos adecuada y satisfactoria la oferta comercial en el distrito.

130.- Existe gran similitud en las cifras que arrojan los datos en cuanto a la percepción de las vías de relanzamiento de las zonas comerciales. No existe una decantación clara por parte de la ciudadanía consultada, optando algo más a favor del *lanzamiento de campañas de promoción* (51,4%). La segunda opción más señalada ha sido la *reforma de calles comerciales* (50,7%), ocupando el tercer lugar por orden de prioridad la estrategia de *asociacionismo de comerciantes* (50%).

131.- Las personas que optaron por la estrategia de reformar las calles comerciales consideraron que las calles que se deberían reformar serían; en primer lugar la calle López de Hoyos, en segundo lugar la calle Pradillo y, finalmente, la calle Nieremberg.

II. DAFO OBTENIDO DE LAS RESPUESTAS DE LOS CIUDADANOS

	Puntos fuertes		Oportunidades
F1	Un 82,3% de los ciudadanos piensa que los programas de acción e intervención social responden adecuadamente a sus estados de necesidad y de carencia.	O1	Casi dos tercios de la población del distrito (62,6%) opinan que existe solidaridad y buena relación vecinal entre los ciudadanos de Chamartín y un 77,4% se muestra satisfecha de residir en el distrito.
F2	Para un 79% de los ciudadanos los servicios culturales son prestados con un nivel adecuado de calidad.	O2	El 70,6% de la población percibe que en los próximos años aumentará la calidad de vida en el distrito.
F3	El 88,1% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y el 75,8% de los ciudadanos con edades comprendidas entre los 19 y 29 años entienden que los servicios juveniles reúnen las condiciones y los estándares de calidad precisos para satisfacer sus intereses y necesidades.	O3	Potenciación de los canales de participación ciudadana, a pesar del grado del desconocimiento de los mismos, las personas que señala conocerlos los valora preferentemente bien.
F4	Razonable conformidad (67,4%) con los servicios, programas y actividades deportivas del distrito.	O4	Una gran mayoría de la ciudadanía está satisfecha con la oferta comercial del distrito (71,2%).
F5	Para un 69,8% de los ciudadanos encuestados los servicios administrativos de la Junta Municipal de Distrito funcionan "bien" o "muy bien".		
F6	Más del 70% de los ciudadanos consideran adecuados los servicios prestados por los centros infantiles.		
F7	Para más de un 70% de los ciudadanos los centros socioculturales y culturales del distrito satisfacen sus expectativas.		
F8	Los ciudadanos de más de 60 años en más de un 70% de los casos consideran adecuados y satisfactorios los servicios prestados por los centros de mayores y el centro de día del distrito, excepción hecha de los ciudadanos de entre 60 y 69 años que así se manifiestan en el 66,7% de los casos para el Centro de Mayores "Hogar Castilla"		
F9	El 78,3% de los ciudadanos estima adecuada la calidad de los servicios prestados por la biblioteca.		

F10	Para el 73,9% de los ciudadanos los programas y servicios que ofrece el Centro Sociocultural Juvenil son los adecuados.		
F11	El 76,4% de los ciudadanos valora positivamente el nivel de calidad del Centro de Servicios Sociales Santa Hortensia.		
F12	Más de dos tercios de los ciudadanos de Chamartín (69,9%) tienen cerca de su domicilio algún equipamiento municipal.		
F13	Elevada satisfacción con el transporte público del distrito (77,2%)		
	Puntos débiles		Amenazas
D1	Los ciudadanos extranjeros realizan un escaso uso de los servicios culturales.	A1	El 68,4% de la población se muestra disconforme con la política de precios de la vivienda y el 65% no cree que haya mejorado la oferta y acceso a la misma.
D2	Son los ciudadanos incluidos en el intervalo más joven los que en menor medida participan de las actividades programadas desde el área de cultura.	A2	Menos de un tercio de la población del distrito (32,5%) considera que el Ayuntamiento gasta los recursos de manera responsable.
D3	Tan solo el 8,3% de los ciudadanos utiliza Internet como medio para informarse acerca de los servicios y programas municipales en su distrito.	A3	
D4	La instalación deportiva Padre Damián presenta evaluaciones menos satisfactorias que el Centro Deportivo Municipal Pradillo	A4	
D5	Los ciudadanos más jóvenes y los extranjeros son los que menor demanda efectúan de los servicios prestados por el Centro Cultural Nicolás Salmerón.	A5	
D6	La oferta escolar en el distrito es calificada de regular por el 29,9% de los ciudadanos.		
D7	Los ciudadanos del distrito consideran en el 42,2% de los casos insuficiente el número de parques públicos y zonas verdes existentes.		
D8	Los ciudadanos de nacionalidad extranjera apenas participan de los programas y actividades que se realizan en el Auditorio del Parque de Berlín.		
D9	Un 38,7% de ciudadanos califica de regular la seguridad ciudadana en el distrito.		
D10	Menos de un tercio de los ciudadanos (30,8%) afirma que el Ayuntamiento ha realizado inversiones en el distrito en los últimos años.		
D11	El 75% de la población consultada considera el ruido un problema de magnitud y el		

	75,9% así lo afirma en lo que concierne a la contaminación del aire.		
D12	Tan sólo 54,7% de los ciudadanos consideran limpio el distrito y el 41,9% señala que se han mejorado los niveles de limpieza.		
D13	Existe cierta insatisfacción con la situación de la movilidad en el distrito (48,2%).		