



**ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CALIDAD EN LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL  
DISTRITO DE FUENCARRAL – EL PARDO**

**INFORME EJECUTIVO**

## Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS .....	6
2.1. Lugar de residencia y de trabajo de los encuestados .....	6
2.2. Barrio de residencia de los encuestados.....	6
2.3. Percepción de la calidad de vida en el Distrito.....	7
2.3.1. Existe una buena red de transportes en el Distrito.....	7
2.3.2. Las condiciones medioambientales son adecuadas.....	7
2.3.3. El ruido es un problema importante. ....	8
2.3.4. La red de Servicios Municipales es suficiente .....	8
2.3.5. El sistema viario de comunicaciones del Distrito es suficiente.....	8
2.3.6. Se han mejorado los niveles de limpieza en el Distrito.....	9
2.3.7. Conoce las distintas zonas o barrios que componen el Distrito .....	9
2.3.8. El Ayuntamiento gasta sus recursos de manera responsable.....	9
2.3.9. Existe solidaridad y buena relación vecinal entre los ciudadanos del Distrito .....	10
2.3.10. Tiene cerca de su domicilio algún equipamiento municipal.....	10
2.3.11. Ud se siente satisfecho/a de residir en el Distrito de Fuencarral-El Pardo.....	11
2.3.12. El Distrito mejorará en sus condiciones en los próximos años .....	11
2.4. Reorganización territorial y administrativa en el Distrito.....	11
2.5. Planes de Barrio y reequilibrio territorial.....	12
2.6. Conocimiento y valoración de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Distrito .....	12
2.7. Conocimiento y Valoración de los Servicios Públicos Municipales del Distrito ..	13
2.7.1. Servicios Sociales .....	13
2.7.2. Servicios Culturales.....	13
2.7.3. Servicios para Juventud .....	14
2.7.4. Servicios Deportivos .....	14
2.7.5. Servicios Administrativos.....	14
2.8. Recepción de la información sobre los Servicios Públicos Municipales. ....	15
2.9. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana en el Distrito. ....	15
2.10. Utilización y Valoración de las Instalaciones Deportivas del Distrito .....	15
2.11. Utilización y Valoración de Centros Culturales y de Mayores del Distrito.....	16
2.11.1. Centros Culturales .....	16
2.11.2. Centros de Mayores .....	17
2.12. Valoración de la oferta escolar existente en el Distrito .....	17
2.13. Valoración de la suficiencia de parques públicos en el Distrito.....	17
2.14. Valoración de la seguridad ciudadana en el Distrito y de la actuación de la Policía Municipal.....	18
2.15. Valoración de la movilidad en el Distrito .....	18
2.16. Valoración del transporte público del Distrito .....	19
2.17. Mejora de las zonas comerciales del Distrito.....	19
3. DAFO DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS.....	20

4. DAFO DERIVADO DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS PÚBLICOS, DIRECTORES DE CENTROS Y A PERSONAS VINCULADAS AL ÁMBITO EMPRESARIAL, SOCIAL Y CULTURAL DEL DISTRITO..... 22

## **1. INTRODUCCIÓN**

El informe que se presenta constituye una síntesis del estudio sobre el estado de opinión y satisfacción que los ciudadanos tienen respecto de la calidad de vida y los servicios públicos municipales prestados en el distrito de Fuencarral-El Pardo.

La investigación se ha desarrollado como un proceso participativo utilizando como herramienta de campo la consulta a los ciudadanos como medio a través del cual conocer en qué grado se aproxima la actuación de la Administración municipal a las expectativas ciudadanas.

La consulta dirigidas a los ciudadanos se ha realizado a través de un cuestionario de preguntas cuya selección se ha efectuado buscando la homologación con otras investigaciones que se han llevado a cabo sobre la calidad de vida y de los servicios públicos en los municipios más significativos en los ámbitos nacional y europeo, articulándose en 13 dimensiones de calidad sobre la percepción de la calidad de vida y de los servicios públicos municipales.

Las preguntas formuladas han sido mayoritariamente cerradas, con diversas opciones categorizadas de respuesta. Casi todas las preguntas del cuestionario han sido de opinión o percepción, explorando la valoración que hace la persona consultada sobre lo que se le pregunta. Sólo un mínimo de preguntas han sido de identificación (sexo, nacionalidad, edad y ocupación). Para medir las diferentes variables se ha empleado un sistema de escalas valorativas sociométricas clásicas como la escala Likert.

La participación en esta consulta ciudadana, en la que se han llevado a cabo 5.252 encuestas, se ha configurado de dos maneras:

**1. Complimentando un cuestionario en papel:** se realiza mediante la ubicación en el distrito de puntos fijos y móviles de consulta. En la instalación de los puntos fijos, los miembros de la Junta de Distrito habilitan los centros municipales para que los ciudadanos puedan recoger y entregar los cuestionarios. Al mismo tiempo,

encuestadores de la Universidad Rey Juan Carlos recorren todo el distrito, ayudando a cumplimentar el cuestionario a quienes voluntariamente deseen expresar su opinión.

2. **Cumplimentando un cuestionario on-line:** la página del Ayuntamiento facilita el acceso de los ciudadanos a una versión digital del cuestionario. El envío de datos se realiza al instante, siendo el único requisito para su utilización ser residente del distrito.

<b>Fuencarral-El Pardo Participa 2013<sup>1</sup></b>	
ÁMBITO DE LA ENCUESTA	Residentes y Trabajadores del distrito de Fuencarral-El Pardo
ERROR DE MUESTREO	Septiembre y Octubre del 2013. El error es de $\pm 0,0133$ ( $\pm 1,33\%$ ). para muestreo aleatorio simple, y un nivel de confianza del 95%, y el caso más desfavorable $P=Q=0,5$ .
TAMAÑO MUESTRAL	5252 encuestas.(900 online y 4352 presenciales)
MÉTODO DE RECOGIDA	Encuestas presenciales cumplimentadas por entrevistadores especializados. Selección aleatoria de los días/horas de realización de las encuestas en diferentes puntos del barrio. Datos recogidos online.
COMPOSICIÓN MUESTRAL ( SEXO)	Hombres: 47,8% Mujeres: 49,4% NC: 2,8%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (EDAD)	Entre 16-18 años: 2,4% entre 19-29 años: 8,5% entre 30-39 años: 18,3% entre 40-49 años: 18,3% entre 50-59 años:14,8% entre 60-69 años:18,9% 69 o más:18,0% NC: 0,8%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (OCUPACIÓN)	Estudiante: 5,7% Ocupado: 39,8% Parado:10,6% Otras ocupaciones:9,3% Pensionista:31,9% NC: 2,7%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (NACIONALIDAD)	Española: 90,5% Extranjera: 7,2% NC: 2,3%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (¿Reside o trabaja en el distrito?)	Sí, resido en el distrito: 76,8% Sí, trabajo en el distrito: 6,9% Resido y trabajo:12,2% No: 1,5% Nc: 2,6%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (¿En qué barrio reside?)	El Pardo: 4,8% Fuentelarreina, Arroyofresno: 5,1% Peñagrande: 16,0% El Pilar: 23,6% La Paz: 15,4% Valverde Las Tablas: 18,1% Mirasierra: 6,8% El Goloso, Montecarmelo: 6,7% NC:3,5%

Tabla nº 1. Ficha técnica Fuencarral-El Pardo Participa. Fuente: URJC (CUESA) 2013.

<sup>1</sup> En la ficha técnica están consignados los datos en bruto. En el análisis de resultados se han tomado los datos netos una vez realizada la extrapolación de las respuestas erróneas efectuadas por los ciudadanos.

A la información obtenida de estos cuestionarios se ha valorado además la información extraída de 13 entrevistas realizadas a personas que, por los cargos representativos que ostentan por su labor en el distrito, reflejan opiniones que aportan un importante valor añadido para conocer la realidad de los barrios y para aportar ideas que mejoren la calidad de vida en los mismos.

ENTREVISTAS PERSONALES FUENCARRAL – EL PARDO (2013)	
ÁMBITO DE LAS ENTREVISTAS PERSONALES	Directores de centros educativos y representantes del tejido social, empresarial y cultural del distrito
PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN	Septiembre - Octubre 2013
NÚMERO DE ENTREVISTAS REALIZADAS	Trece
MÉTODO DE RECOGIDA	Entrevistas personales semiestructuradas. Transcripción directa en formato papel por el entrevistador. Selección previa de representantes significativos y reunión realizada con los entrevistados en los días/horas establecidos.

Tabla nº 2. Ficha técnica. Entrevistas a directores de centros de enseñanza y representantes del tejido social, económico y cultural del distrito. Fuente: URJC (CUESA) 2013

## **2. CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS**

### **2.1. Lugar de residencia y de trabajo de los encuestados**

- El 78,8% de los ciudadanos que participaron en la consulta tienen residencia en el distrito mientras que el 7,1% únicamente trabaja en él. Los ciudadanos que trabajan y a su vez residen en el distrito constituyen el 12,5% de la población consultada.

### **2.2. Barrio de residencia de los encuestados**

2.2.1- En términos relativos, el mayor porcentaje de los ciudadanos que fueron consultados afirmaron residir en el barrio de El Pilar (24,4% de los casos) y en el barrio de Valverde Las Tablas (18,8% de los casos). En el extremo opuesto, un 5% de los ciudadanos consultados residen en El Pardo, porcentaje prácticamente similar al

registrado entre los ciudadanos que declararon residir en el barrio de Fuentelarreina/Arroyofresno (5,3% de los casos).

2.2.2.- En lo que concierne al lugar de residencia de los ciudadanos ocupados, es en el barrio de Valverde Las Tablas donde más se concentran las contestaciones de los consultados (28,2%), al que le siguen el barrio de El Pilar (18,2%) y Peñagrande (16,6%). En el resto de barrios los porcentajes de residentes con empleo u ocupación está en valores inferiores al 12%.

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

#### **2.3.1. Existe una buena red de transportes en el Distrito.**

2.3.1.1.- El 70,4% de los ciudadanos consultados mostraron su conformidad o satisfacción con la red de transportes existente en el distrito, especialmente en el caso de los hombres (74,3%), mientras que las mujeres expresaron esa opinión en el 66,7% de los casos.

2.3.1.2.- Al comparar los resultados obtenidos en el distrito de Fuencarral-El Pardo con otras ciudades europeas, el 70,4% de satisfacción global señalado por los ciudadanos consultados le sitúa dentro de las cuarenta ciudades cuya población está mayormente satisfecha con la red de transportes existente. Registra valores muy similares a Dublín (70%) o Newcastle (71%) y ligeramente superiores a Barcelona (69%) y Madrid (68%).

#### **2.3.2. Las condiciones medioambientales son adecuadas.**

.- Algo más de una de cada dos personas consultadas (55,6%) mostró su conformidad con el estado actual de las condiciones medioambientales en el distrito, en especial la población más joven (58,3%) y los dos segmentos o franjas de mayor edad (58,5% y 60,5% respectivamente).

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

2.3.3.1.- Para un 58,4% de los ciudadanos que participaron en la consulta el ruido constituye un factor que condiciona de manera negativa la calidad de vida en el distrito. La opción por la que mayoritariamente se decantaron los ciudadanos en cada uno de los intervalos de edad fue estar “algo de acuerdo” con el perjuicio que causa la contaminación acústica en el distrito. Se registraron valores que oscilan entre 31,6% y el 55,9%.

2.3.3.2.- El distrito de Fuencarral-El Pardo (58,4%), en lo que respecta al grado de aceptación de la importancia de la contaminación acústica en las ciudades, se sitúa entre las 17 ciudades europeas donde más del 50% de la población señala que los niveles de ruido constituyen un problema en sus ciudades, en registros inferiores a Madrid y Barcelona (67% ambas).

### **2.3.4. La red de Servicios Municipales es suficiente**

2.3.4.1.- El 42,7% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con la red de servicios municipales desplegados en el distrito. Visto por género, los hombres (46,5%) manifiestan un mayor grado de conformidad con este aspecto de la Administración municipal que las mujeres (38,9%).

2.3.4.2. En términos relativos, más del 31% de los ciudadanos que integran todos los intervalos de edad no consideran del todo adecuada la vertebración de los servicios municipales en el distrito, especialmente los tramos intermedios de edad con valores que oscilan entre el 56,1% y el 67,9%.

### **2.3.5. El sistema viario de comunicaciones del Distrito es suficiente**

2.3.5.1.- El 48,8% de los ciudadanos consultados sobre el sistema viario que vertebra las distintas zonas que componen el distrito manifestaron que su estado es adecuado. La categoría más señalada por los participantes en el proceso de consulta ciudadana



fue “algo de acuerdo”, señalada en un 37,2% de los casos, lo que indica una moderada aceptación de este aspecto vinculado a las infraestructuras distritales.

2.3.5.2. En esta materia existen ciertas diferencias de opinión entre los hombres y las mujeres. Para el 52,4% de los hombres y para el 45% de las mujeres la vertebración del distrito, de su sistema viario, es en mayor o menor medida adecuada.

2.3.5.3. Las personas de los tramos intermedios de edad son los que muestran mayor insatisfacción en este asunto, con un porcentaje medio del 52,5%. En este sentido, las personas ocupadas (51,7%) y en situación de desempleo (49,7%) son las que señalan mayor grado de disconformidad en torno a la articulación territorial de las comunicaciones viarias dentro del distrito.

### **2.3.6. Se han mejorado los niveles de limpieza en el Distrito**

.- Más de un tercio (40,6%) de los ciudadanos consultados opinan que el distrito presenta mejoras en cuanto al estado de limpieza del mismo, siendo la categoría valorativa “algo de acuerdo” (33,8%) la más elegida o señalada.

### **2.3.7. Conoce las distintas zonas o barrios que componen el Distrito**

.- Un 60,7% de las personas consultadas en el distrito afirman conocer el conjunto de barrios y zonas que configuran el mismo. El 42,1% de los ciudadanos extranjeros y el 61,8% de los ciudadanos españoles manifestaron en sus respuestas conocer los distintos barrios del distrito. Este último parece ser mejor conocido por las personas desempleadas (63,3%), las personas ocupadas (62,1%) y los estudiantes (61,1%).

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

2.3.8.1.- Prácticamente un cuarto (24,5%) de la población consultada piensa que la gestión de gasto de los recursos realizada por el Ayuntamiento es la adecuada.

El resto (61,1%) manifiesta que la gestión es mejorable por parte del Ayuntamiento en relación a los recursos públicos. Este dato situaría al distrito en registros más o menos similares a ciudades europeas como Essen en Alemania (60% de los casos), y

superiores al conjunto de la Ciudad de Madrid (54% de los casos) y Barcelona (56% de los casos).

2.3.8.2.- Los ciudadanos consultados en todos los tramos de edad consideran que los recursos son gestionados adecuadamente en porcentajes no superiores al 32%, siendo la población más joven (31%) y la población de mayor edad (30,2%) quienes afirman estar más conformes con el uso de los caudales públicos municipales, aunque hay que tener en cuenta que la abstención de los primeros es del 25,9%.

### **2.3.9. Existe solidaridad y buena relación vecinal entre los ciudadanos del Distrito**

.- El 49,9% de los ciudadanos que participaron en la consulta consideran que existe buena relación vecinal en el distrito mientras que un 37,3% opina lo contrario. Esta percepción ubicaría al distrito en registros muy similares a Roma (50% de los casos) e inferiores a Barcelona (70% de los casos) y Madrid (67% de los casos).

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

2.3.10.1.- Para un 63% de los ciudadanos consultados la Administración municipal dispone de algún equipamiento o centro próximo a su domicilio. No obstante, casi un tercio de los ciudadanos consultados (32%) afirma que cerca de su domicilio no dispone de ningún equipamiento municipal.

2.3.10.2.- En términos relativos, los ciudadanos españoles afirman tener en mayor medida equipamientos municipales próximos a sus domicilios que los ciudadanos extranjeros. Mientras que los ciudadanos españoles se pronunciaron en el sentido apuntado en el 64% de los casos, los ciudadanos extranjeros lo hicieron en el 47,6% de las ocasiones.

### **2.3.11. Ud se siente satisfecho/a de residir en el Distrito de Fuencarral-El Pardo.**

2.3.11.1.- La gran mayoría de la población del distrito que participó en la consulta ciudadana se siente satisfecha de vivir en el mismo (76% de los casos) mientras un 19,4% muestra cierta disconformidad con residir en él.

2.3.11.2.- Más de la mitad de la población extranjera que participó en la consulta (59,3%) valora estar satisfecha de residir en el distrito.

2.3.11.3. Más del 66,9% de los ciudadanos consultados en los diferentes tramos de edad expresaron su satisfacción por vivir en el distrito, especialmente las personas de los dos tramos de mayor edad (83,8% y 89,7% respectivamente). También la población joven, aquella entre los 16 y 29 años, afirma sentirse satisfecha de residir en el distrito en porcentajes ligeramente superiores al 72%.

2.3.11.4.- El distrito de Fuencarral-El Pardo (76%) se situaría en valores similares a Palermo y los alrededores de Atenas (zona metropolitana) y en valores inferiores a Madrid (87%) y Barcelona (93%).

### **2.3.12. El Distrito mejorará en sus condiciones en los próximos años**

.- Un 50,6% de los ciudadanos que participaron en la consulta piensan que la calidad de vida en el distrito mejorará en un futuro próximo, un 33% valora que la situación no mejorará.

## **2.4. Reorganización territorial y administrativa en el Distrito.**

2.4.1.- Los resultados obtenidos del proceso de consultas ponen de manifiesto que la opinión de la ciudadanía a esta cuestión está muy polarizada. El 50,8% considera que sí habrían de afrontarse procesos de reorganización territorial y administrativa en el

distrito, mientras que un 49,2% afirma lo contrario, que no es necesario realizar ningún cambio significativo.

2.4.2.- Los ciudadanos de nacionalidad española en el 52,2% de los casos piensan que es oportuna una reorganización territorial y administrativa en el distrito, opinión que en el caso de los ciudadanos de otras nacionalidades es expresada por un 28,6%.

## ***2.5. Planes de Barrio y reequilibrio territorial***

2.5.1.- Los datos obtenidos del proceso consultivo reflejan una moderada mayoría a favor de la continuidad con las actuaciones de reequilibrio territorial que despliegan los planes de barrio, así lo constata un 58,5% de la población consultada.

2.5.2.- Los ciudadanos consultados en cada uno de los colectivos consideraron pertinente continuar con las actuaciones de los planes de barrio en porcentajes superiores al 60% de los casos, excepto el colectivo de los estudiantes (37,4% de los casos) y el de las personas dedicadas a otras ocupaciones (38,2% de los casos).

## ***2.6. Conocimiento y valoración de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Distrito***

2.6.1.- La Oficina de Atención al Ciudadano de la Avenida Monforte de Lemos es, con respecto a las otras dos Oficinas existentes, la que registra un mayor nivel de conocimiento por parte de los ciudadanos. Un 39,3% de los mismos dispone de algún tipo de información acerca de la misma. Por su parte, la Oficina Auxiliar de Valverde y la Oficina Auxiliar de El Pardo son conocidas por los ciudadanos por menos de un 15% de la ciudadanía consultada.

2.6.2.- Con respecto a la evaluación que los ciudadanos realizan de los servicios prestados por las mismas, consideran en más de un 60% de los casos que sus demandas y el grado de atención recibido es satisfactorio, siendo la Oficina de

Atención al Ciudadano de la Avenida de Monforte de Lemos la que recibe un mayor reconocimiento a la calidad de los servicios que presta. Un 75,7% de los ciudadanos estima adecuado su funcionamiento y atención recibida.

## ***2.7. Conocimiento y Valoración de los Servicios Públicos Municipales del Distrito***

### **2.7.1. Servicios Sociales**

2.7.1.1.- Prácticamente uno de cada dos ciudadanos que participaron en la consulta tiene conocimiento de estos servicios. En este sentido se pronunció el 47,3% de la población consultada. Por otro lado, el grado de satisfacción que muestran los ciudadanos con respecto a ellos es notable. Un 73,2% de los mismos muestra su conformidad con los programas y servicios que de esta naturaleza son prestados en el distrito.

2.7.1.2.- Los ciudadanos que en mayor medida conocen estos servicios, aquellos cuyas edades se sitúan entre los 60 y 69 años y aquellos otros que superan dicha edad, consideran respectivamente en el 74% y en el 79,5% de casos que los programas de acción social satisfacen adecuadamente las necesidades y estados de carencia de los ciudadanos.

### **2.7.2. Servicios Culturales**

.- Un importante porcentaje de ciudadanos dispone de información sobre estos servicios. El 63,2% afirma conocer los programas culturales que en el distrito se desarrollan o los servicios prestados por los Centros Culturales. Así mismo es relevante el nivel de ciudadanos que muestra su conformidad con el funcionamiento de estos servicios. Un 71,2% de ellos se muestra satisfecho con las actividades culturales que se realizan.

### **2.7.3. Servicios para Juventud**

2.7.3.1.- Los resultados obtenidos acerca del conocimiento de los servicios juveniles reflejan que el 31,3% de la población consultada dispone de alguna información sobre este tipo de actividad municipal. Es preciso reconocer, como en los dos casos anteriores, el elevado porcentaje de ciudadanos que valoran positivamente estos servicios. El 73,5% advierte una adecuada prestación de este tipo de servicios.

2.7.3.2.- Específicamente, la valoración otorgada por los colectivos más jóvenes del distrito hacia estos servicios muestra un amplio grado de conformidad con respecto a ellos. Para el 93,6% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y para el 83,4% 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.

### **2.7.4. Servicios Deportivos**

.-El porcentaje de ciudadanos que admitió disponer de información sobre este ámbito de actividad municipal se situó en el 60,6% de los casos. El grado de satisfacción con respecto a su funcionamiento y calidad supuso que un 66,7% de la población consultada se mostrara conforme con los programas y actividades deportivas del distrito.

### **2.7.5. Servicios Administrativos**

.- Uno de cada dos ciudadanos conoce los servicios administrativos municipales. En este sentido se pronunció el 56,4% de la población que participó en el estudio y considero aceptable y satisfactorio el trato y el curso que se efectúa de sus trámites en el 62,4% de los casos.

## ***2.8. Recepción de la información sobre los Servicios Públicos Municipales.***

2.8.1.-La mayor parte de los ciudadanos recurren a la información que ofrecen las Oficinas de Atención al Ciudadano para conocer la naturaleza o características de los servicios públicos prestados desde la Junta Municipal. El 43,6% de los ciudadanos utiliza este canal de información.

2.8.2.- El correo tradicional supone el segundo medio más empleado. El 17,4% de las respuestas otorgadas por los ciudadanos hacen referencia a él. Los otros medios de información se utilizan en porcentajes inferiores al 15% de los casos

## ***2.9. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana en el Distrito.***

2.9.1. Las consultas ciudadanas son el instrumento participativo más conocido por la población consultada (36,7%) así como el mejor valorado, el 68,5% lo considera un buen o muy buen mecanismo de participación ciudadana.

2.9.2. El resto de instrumentos participativos es conocido en porcentajes no superiores al 13% de los casos, y su valoración en términos positivos se sitúa en cifras que superan el 45%, excepto en el caso de los Consejos Territoriales (40,1%).

## ***2.10. Utilización y Valoración de las Instalaciones Deportivas del Distrito***

2.10.1.- De las instalaciones deportivas analizadas en este estudio, el Centro Deportivo Santa Ana es el que registra una menor demanda por parte de los ciudadanos. Únicamente un 8,4% de ellos recurren a esta instalación deportiva, porcentaje que se situó entre un 20% y un 25% de los casos en el resto de equipamientos deportivos.

2.10.2.- Por lo que respecta a la valoración que los ciudadanos realizaron de las instalaciones deportivas, una media del 67,9% se muestra satisfecho con las actividades y servicios deportivos de las instalaciones. No obstante, la Instalación

Deportiva Vicente del Bosque es la que recibe un mayor reconocimiento por parte de los ciudadanos en cuanto a su adecuado funcionamiento. Un 75,4% de ellos mostraron su satisfacción y reconocieron el nivel de calidad de sus servicios. Por su parte, fue el Centro Deportivo Santa Ana el que menor reconocimiento en este sentido obtuvo, ya que en esta línea se pronunció el 60,8% de los ciudadanos consultados.

## ***2.11. Utilización y Valoración de Centros Culturales y de Mayores del Distrito***

### **2.11.1. Centros Culturales**

2.11.1.1.- Los Centros Culturales Valverde y Alfonso XII son a los que en menor medida recurren los ciudadanos. En ambos supuestos menos de un 10% de la población consultada participa de sus programas y actividades culturales. En el otro extremo se sitúa el Centro Cultural Vaguada. En este caso un 28,2% de los ciudadanos admitió demandar sus servicios o participar de sus actividades. En el resto de los centros culturales analizados en este estudio, la demanda de sus servicios o actividades representa: el 16,4% de los casos al referirnos al Centro Cultural Alfredo Kraus; el 12,1% de los casos en el supuesto del Centro Cultural Valle Inclán y el 12,9% de los casos al considerar el Centro Cultural Rafael de León.

2.11.1.2.- Una media amplia de los ciudadanos consultados, el 74,7%, estima satisfactorios los programas, actividades y servicios de los Centros Culturales del distrito. En este supuesto es preciso reseñar que el nivel de satisfacción con los Centros Culturales Alfredo Kraus y Valle Inclán supuso más del 80% de las apreciaciones vertidas por los ciudadanos mientras que esta misma percepción fue compartida en menor medida al valorar el Centro Cultural Alfonso XII (68,5% de los casos) y el Centro Cultural Valverde (64,4% de los casos).

2.11.1.3.- En el caso del Centro de Interpretación de la Naturaleza Montecarmelo, es el 8,7% de los ciudadanos el que demanda sus servicios o participa de sus programas. Un



72,4% de los ciudadanos consideraban que los servicios prestados se hacían con un satisfactorio nivel de calidad.

### **2.11.2. Centros de Mayores**

2.11.2.1.- Los ciudadanos recurren a los centros de mayores de este distrito en menos de un 10% de los casos, excepción hecha del Centro de Mayores La Vaguada al que acuden para solicitar sus servicios o participar de sus programas en el 14,4% de las ocasiones.

2.11.2.2.- Una media del 75,3% de los ciudadanos mostró su conformidad y satisfacción con los servicios de los centros de mayores analizados en el estudio. Es preciso reseñar que más del 80% de los ciudadanos consideraron oportunos y adecuados los programas y prestaciones recibidas en los Centros de Mayores de: La Vaguada; Ginzo de Limia; Peñagrande y Vocal Vecino Justo Sierra. En este mismo sentido, aunque en menor medida, se pronunciaron los ciudadanos al valorar los Centros de Mayores Islas Jarvi y Alfonso XII, en el 59,5% y en el 61,7% de los casos, respectivamente.

### **2.12. Valoración de la oferta escolar existente en el Distrito**

.-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” (36,3% de los casos) y aquella otra que la calificaba de “regular” (24,2% de los casos). En términos globales, un 41,7% de la ciudadanía preguntada en el distrito piensa que la oferta escolar es satisfactoria.

### **2.13. Valoración de la suficiencia de parques públicos en el Distrito**

2.13.1.- Del conjunto de distritos de Madrid, el distrito de Fuencarral-El Pardo ocupa el tercer lugar en superficie destinada a zonas verdes y el segundo en arbolado.

13.2.- Un 60,8% de los ciudadanos que participaron en el estudio considera que el distrito dispone de la dotación adecuada y de la extensión suficiente de parques y de zonas verdes, registrando valores similares a Lisboa y Estambul (ambas 61%), inferiores a Barcelona (67%) y Madrid (73%) y superiores a Málaga (54%).

#### ***2.14. Valoración de la seguridad ciudadana en el Distrito y de la actuación de la Policía Municipal***

2.14.1.- Las respuestas más comunes ofrecidas por los ciudadanos a estas dos cuestiones fueron aquellas que las calificaban de “bien” o de “regular”. Los ciudadanos se decantaron en primer lugar por la opción de “regular” para valorar la seguridad ciudadana en el distrito. Así se expresaron en el 37,5% de las ocasiones mientras que un 34,6% confirió el calificativo de “bien” a este mismo aspecto.

2.14.2.- Por su parte, la valoración que se efectuó sobre la eficacia en la actuación de la policía municipal supuso que se decantaran en primer lugar por el calificativo de “bien” (35,2% de los casos) aunque las diferencias con respecto a la segunda opción empleada “regular” sean exiguas (32% de los casos).

#### ***2.15. Valoración de la movilidad en el Distrito***

.- La opinión más expresada por los ciudadanos al valorar este aspecto fue aquella que consideraba como “buena” la movilidad en el distrito. En este sentido se pronunciaron el 42,6% de los ciudadanos que participaron en el estudio (47,1% en términos globales), especialmente la población de nacionalidad extranjera, que considera buena o muy buena la movilidad en el 58,4% de los casos. No obstante, un porcentaje relevante de los ciudadanos consultados la calificaron de “regular” (33% de los casos).

## **2.16. Valoración del transporte público del Distrito**

2.16.1.- Para el 58,5% de los ciudadanos que participaron en la consulta, los medios de transporte público en el distrito funcionan de manera adecuada. Un 26,3% empleaba el calificativo de “regular” al valorar este mismo aspecto mientras que un 14,7% encontraba deficiencias en su prestación.

2.16.2.- La población más joven (74,2%) y la de mayor edad (70,1%) son quienes mejor valoran el transporte público vertebrado en el distrito.

## **2.17. Mejora de las zonas comerciales del Distrito**

.- Existe una gran similitud en los pronunciamientos de los ciudadanos acerca de las opciones sobre las que debían posicionarse respecto a las formas de mejorar y dinamizar las zonas comerciales. La realización de campañas de promoción (67,2% de los casos) y la promoción del asociacionismo de los comerciantes (65,5% de los casos) constituyeron las actuaciones más votadas por los ciudadanos, señalando en tercer lugar la reforma en calles comerciales (64,4% de los casos).

### 3. DAFO DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS

	Puntos fuertes		Oportunidades
F1	Al menos un 60% de los ciudadanos estiman apropiado el servicio prestado desde las Oficinas de Atención al Ciudadano.	O1	Un 76% de la población objeto de la consulta señala su satisfacción de residir en el distrito, en particular los jóvenes (72,4% de media) y también en gran medida las personas de otras nacionalidades (59,3%).
F2	Para un 73,2% de los ciudadanos consultados los servicios sociales se prestan con adecuados niveles de calidad.	O2	Un 50,8% de los ciudadanos consultados opinan que debería llevarse a cabo una reorganización territorial y administrativa del distrito.
F3	Para el 71,2% de los ciudadanos los Servicios Culturales reúnen los criterios de calidad precisos para satisfacer sus necesidades.	O3	Un 58,5% de la población objeto de la consulta considera que debe haber continuidad con los Planes de Barrio.
F4	El 93,6% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y el 83,4% de los jóvenes de entre 19 y 29 años valoraba de manera satisfactoria los servicios juveniles.	O4	Un 36,7% de los ciudadanos consultados conocen las consultas ciudadanas, valorándolas positivamente el 68,5%, lo que manifiesta que, presencia y comunicación son eficaces si se extienden a otros ámbitos de la participación.
F5	Un 66,7% de los ciudadanos consultados estiman adecuados los Servicios Deportivos.	O5	Más de un 64% de la población consultada opina que hay que buscar distintas estrategias para mejorar las zonas comerciales del distrito, sobre todo las estrategias de promoción.
F6	El 62,4% de los ciudadanos piensa que la prestación de servicios de naturaleza administrativa es la adecuada.		
F7	Para más de un 60% de los ciudadanos las instalaciones deportivas reúnen los condicionantes de calidad precisos para practicar en ellas deporte.		
F8	Al menos un 60% de los ciudadanos estiman idóneo el funcionamiento y los servicios prestados por los Centros Culturales del distrito.		
F9	Un 72,4% de la población muestra satisfacción por las actividades que realizan el Centro de Interpretación de la Naturaleza "Montecarmelo".		
F10	Los ciudadanos de más de 60 años consideran, en más de un 60% de los casos, adecuados los servicios de los Centros de Mayores del distrito.		
F11	El 70,4% de los ciudadanos consultados mostraron su conformidad o satisfacción con la red de transportes existente en el distrito.		
F11	Un 63% de los ciudadanos manifestaron su satisfacción con la cercanía de los equipamientos municipales.		
F12	Un 60,8% de los ciudadanos que participaron en el estudio consideran que el distrito dispone de la dotación adecuada y de la extensión suficiente de parques y de zonas verdes.		

Tabla nº 3. DAFO detraído de las encuestas ciudadanas. Fuente: URJC (CUESA) 2013

	<b>Puntos débiles</b>		<b>Amenazas</b>
D1	Las Oficinas Auxiliares de Atención al Ciudadano en el distrito son insuficientemente conocidas por ellos.	A1	El 61,1% de la población consultada cree que los recursos públicos municipales pueden optimizarse.
D2	Menos de un 10% de los ciudadanos consultados recurren a la Instalación Deportiva Municipal de Santa Ana.	A2	El 33% de los encuestados opina que las condiciones del distrito no mejorarán en los próximos años.
D3	Menos de un 10% de los ciudadanos consultados recurren a los Centros Culturales de Valverde y Alfonso XII.	A3	El 37,3% de la población consultada opina que no existe suficiente solidaridad y buena relación vecinal en el distrito.
D4	El 8,7% de los ciudadanos requiere las actividades que se realizan en el Centro de Interpretación de la Naturaleza "Montecarmelo".	A4	El 10,5% de los ciudadanos emplea las nuevas tecnologías de la información para conocer los servicios públicos del distrito.
D5	El 37,5% califican de "regular" su percepción de seguridad ciudadana. El 32 % otorga esta misma calificación al evaluar los programas y actuaciones de la policía municipal.		
D6	Para un 58,4% de los ciudadanos que participaron en la consulta el ruido constituye un factor que condiciona de manera negativa la calidad de vida en el distrito.		
D7	El 54,1% de los ciudadanos consideran no del todo adecuada la red de servicios municipales del distrito.		
D8	Un 53,9% de los ciudadanos opinan que no se han mejorado suficientemente los niveles de limpieza en el distrito.		
D9	El 47,2% de los ciudadanos considera insuficiente el sistema viario de comunicaciones dentro del distrito.		
D10	Tan sólo un 41,7% de la población consultada cree que la oferta escolar es satisfactoria en el distrito.		

Tabla nº 4. DAFO extraído de las encuestas ciudadanas. Fuente: URJC (CUESA) 2013

**4. DAFO DERIVADO DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS PÚBLICOS, DIRECTORES DE CENTROS Y A PERSONAS VINCULADAS AL ÁMBITO EMPRESARIAL, SOCIAL Y CULTURAL DEL DISTRITO.**

	<b>Puntos fuertes</b>		<b>Oportunidades</b>
F1	Existe un reconocimiento explícito por parte de las personas entrevistadas a la actitud mostrada por la Junta Municipal para atender sus propuestas y necesidades.	O1	Existe un tejido asociativo en el distrito participativo, comprometido y colaborador que permitiría la gestión de programas públicos en red.
F2	La Junta Municipal de Distrito muestra interés y preocupación por conocer las necesidades, problemas e inquietudes ciudadanas.	O2	
F3	La colaboración con los departamentos y áreas municipales dependientes de la Junta es adecuada.	O3	

	<b>Puntos débiles</b>		<b>Amenazas</b>
D1	La limitación de recursos económicos dificulta atender de manera adecuada las necesidades del conjunto de los ciudadanos y desarrollar eficazmente determinados programas de actuación pública.	A1	Los órganos de participación ciudadana presentan problemas de eficacia y de neutralidad política.
D2	La extensión territorial del distrito y el crecimiento de su población dificultan una prestación más eficaz de los servicios públicos.	A2	Las Juntas Municipales de Distrito disponen de escaso margen de autonomía para la toma de decisiones.
D3	Con carácter general, las personas entrevistadas no conocen suficiente mente si la Junta Municipal tiene sistemas implantados de detección de necesidades y de evaluación de sus programas de actuación.	A3	Los directores y gestores de instalaciones y equipamientos deportivos no están alineados en la actualidad con el cambio en el modelo de gestión.
D4		A4	La política dirigida a promover la actividad comercial y económica entre los pequeños comercios requiere de mayor intensidad y medios.
		A5	En términos generales, los ciudadanos del distrito precisan de más información y compromiso para participar de manera más activa en los asuntos públicos de sus barrios.

Tabla nº 5. DAFO obtenido de entrevistas realizadas a empleados públicos, directores de centros y a personas vinculadas al ámbito empresarial, social y cultural del distrito. Fuente: URJC (2013)