



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

INFORME EJECUTIVO

Índice

1. INTRODUCCIÓN	4
2. CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS	8
2.1. Lugar de residencia y de trabajo de los encuestados	8
2.2. Barrio de residencia de los encuestados	8
2.3. Percepción de la calidad de vida en el Distrito.....	9
2.3.1. Red de transportes en el distrito.....	9
2.3.2. Las condiciones medioambientales son adecuadas.....	9
2.3.3. El ruido es un problema importante	9
2.3.4. La red de servicios municipales es suficiente.....	10
2.3.5. El sistema viario de comunicaciones entre las distintas zonas del Distrito es adecuado	10
2.3.6. Se han mejorado los niveles de limpieza en el Distrito.....	10
2.3.7. Conoce las distintas zonas o barrios que integran el Distrito	11
2.3.8. El Ayuntamiento gasta sus recursos de manera responsable.....	11
2.3.9. Existe solidaridad y buena relación vecinal entre los ciudadanos del Distrito	12
2.3.10. Existe cerca de su domicilio algún equipamiento municipal	12
2.3.11. Ud se siente satisfecho/a de vivir en Hortaleza	12
2.3.12. El Distrito mejorará sus condiciones en los próximos años	13
2.4. Planes de Barrio y Reequilibrio Territorial	13
2.5. Oficinas de Atención al Ciudadano.....	14
2.6. Acciones prioritarias	14
2.7. Conocimiento y valoración de los servicios públicos	14
2.7.1. Servicios Sociales	14
2.7.2. Servicios Culturales.....	14
2.7.3. Servicios para Juventud	15
2.7.4. Servicios Deportivos	15
2.7.5. Servicios Administrativos.....	15
2.8. Recepción de la información sobre los servicios públicos	16
2.9. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana.....	16
2.10. Utilización y valoración de las Instalaciones Deportivas Municipales del Distrito	16

2.11. Utilización y valoración de Centros Culturales	17
2.12. Utilización y valoración de Centros de Mayores y de Servicios Sociales	18
2.13. Valoración de la oferta escolar existente en el Distrito	18
2.14. Valoración de la suficiencia de parques públicos en el Distrito	19
2.15. Valoración de la seguridad ciudadana.....	19
2.16. Valoración de la actuación de la Policía Municipal	19
2.17. Valoración de la movilidad en el Distrito	19
2.18. Valoración del transporte público del Distrito	19
2.19. Mejora de las zonas comerciales.....	20
3. DAFO DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS.....	21
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.....	23

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 Hortaleza.

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.

Las consultas dirigidas a los ciudadanos se han realizado a través de un cuestionario de preguntas cuya selección se ha llevado a cabo buscando la homologación con otras investigaciones que se han efectuado 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 en el cuestionario han sido mayoritariamente cerradas, con diversas opciones categorizadas, excepto una que ha sido abierta, la relativa a las acciones prioritarias que consideran los ciudadanos han llevar a cabo las autoridades municipales. Asimismo, 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 determinadas 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 realizado 5.269 encuestas, se ha configurado de dos maneras:

1. Cumplimentando 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 Municipal 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.

A la información obtenida de estos cuestionarios se añade la información extraída de las nueve 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.

ENCUESTA Hortaleza Participa 2013	
ÁMBITO DE LA ENCUESTA	Residentes y Trabajadores del distrito de Hortaleza
PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN	Octubre y Noviembre del 2013.
ERROR DE MUESTREO	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	5.269 encuestas.(958 online y 4.311 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: 48,3% Mujeres: 48,6% NC: 3,1%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (EDAD)	Entre 16-18 años: 3,3% entre 19-29 años: 7,8% entre 30-39 años: 16,3% entre 40-49 años: 21,1% entre 50-59 años:16,1% entre 60-69 años:16,3% 69 o más:17,9% NC: 1,2%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (OCUPACIÓN)	Estudiante: 6,7% Ocupado: 41,7% Parado:10,4% Otras ocupaciones:7,7% Pensionista:29,8% NC: 3,7%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (NACIONALIDAD)	Española: 91,3% Extranjera: 5,9% NC: 2,8%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (¿Reside o trabaja en el distrito?)	Sí, resido en el distrito: 63,4% Sí, trabajo en el distrito: 21,9% Resido y trabajo:9,8% No: 1,4% Nc: 3,5%
COMPOSICIÓN MUESTRAL (¿En qué barrio reside?)	Las Palomas: 4,4% Canillas: 27,4% Sanchinarro-Virgen del Cortijo: 17,5% Piovera-Conde de Orgaz: 6,7% Apóstol Santiago-Manoterías-El Bosque: 9,4% Pinar del Rey-Pueblo de Hortaleza-Parque Santa María: 27,1% Valdebebas-Las Cárcavas-El Encinar de los Reyes: 5,0% NC:2,5%

Tabla 1. Ficha técnica Hortaleza Participa. Fuente: URJC (CUESA) 2013.

ENTREVISTAS PERSONALES HORTALEZA (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	Octubre 2013
NÚMERO DE ENTREVISTAS REALIZADAS	Nueve
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 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

2.1.1.- El 65,7% de los ciudadanos que participaron en la consulta tienen residencia en el distrito mientras que un 22,7% trabaja en él. Los ciudadanos que trabajan y a su vez residen en el distrito constituyen el 10,1% 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 dijeron residir en los barrios de Canillas (28,1% de los casos), Pinar del Rey, Pueblo de Hortaleza y Parque Santa María (27,8% de los casos). En el extremo opuesto, un 4,5% de los ciudadanos consultados afirman residir en Las Palomas, porcentaje cercano al registrado entre los ciudadanos que declararon residir en los barrios de Valdebebas - Las Cárcavas - Encinar de los Reyes (5,1% de los casos). En registros intermedios se sitúan los barrios de Sanchinarro, Virgen del Cortijo (18%), Apóstol Santiago, Manoterías, El Bosque (9,6%) y la Piovera - Conde Orgaz (6,8%).

2.2.2.- En términos relativos, la mayoría de los jóvenes consultados hasta los 29 años residen en los barrios de Canillas y Pinar del Rey, Pueblo de Hortaleza, Parque Santa María. Un 50,3% de los jóvenes de entre 16 y 18 años reside en los barrios mencionados, proporción que significó el 57,1% de los casos entre los ciudadanos integrados en el segmento de edad siguiente.

2.3. Percepción de la calidad de vida en el Distrito

2.3.1. Red de transportes en el distrito.

2.3.1.1.- El 68,9% de los ciudadanos consultados mostraron su conformidad o satisfacción con la red de transportes existente en el distrito, especialmente la población más joven y la de mayor edad más del 73% de los casos.

2.3.1.2.- El 68,9% de satisfacción global señalado por los ciudadanos consultados en el distrito de Hortaleza le sitúa a éste dentro de las cuarenta y cinco ciudades cuya población está mayormente satisfecha con la red de transportes existente, con valores similares a Barcelona (69%) y Madrid (68%).

2.3.2. Las condiciones medioambientales son adecuadas.

2.3.2.1.- Algo más de dos tercios de la población consultada (66,9%) mostró su conformidad con el actual estado de las condiciones medioambientales en el distrito, en especial los estudiantes (73,2%) y las personas dedicadas a otras ocupaciones (77,8%).

2.3.3. El ruido es un problema importante

2.3.3.1.- Para un 49,2% 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. En sentido contrario se posicionó el 48,8% de aquéllos.

2.3.3.2.- Con este nivel de percepción en lo que respecta al grado de satisfacción con los niveles de contaminación acústica en las ciudades (48,8%), el distrito se sitúa en registros superiores a Madrid (31%), Barcelona (33%) y Málaga (43%) y en valores similares a los registrados por Cluj Napoca (49%).

2.3.4. La red de servicios municipales es suficiente

2.3.4.1.- El 45,8% de los ciudadanos se encuentra satisfecho con la red de servicios municipales desplegados en el distrito. La opción “algo de acuerdo” (34,6% de los casos) fue la mayoritariamente señalada por los ciudadanos que participaron en la consulta, lo que indica cierta conformidad por parte de los ciudadanos respecto a la vertebración de los servicios municipales en el distrito.

2.3.4.2. En términos relativos, más de 40% 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 53,2% y el 59,8%.

2.3.5. El sistema viario de comunicaciones entre las distintas zonas del Distrito es adecuado

2.3.5.1.- Algo más de uno de cada dos ciudadanos consultados (53,6%) cree que el sistema viario de comunicaciones que vertebran las distintas zonas que componen el distrito es adecuado. La categoría más señalada por los participantes en el proceso de consulta ciudadana fue “algo de acuerdo”, señalada en un 38,5% de los casos, lo que indica una moderada aceptación de este aspecto de las infraestructuras distritales.

2.3.5.2. Todos los tramos de edad valoran positivamente el sistema viario del distrito en porcentajes superiores al 51%, excepto las personas de 40-49 años, aunque con valores prácticamente del 50%, 49,6% para ser exactos. Las personas de los tramos intermedios de edad son las que muestran en sus contestaciones una mayor insatisfacción en este asunto, con un porcentaje medio del 45,2%.

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

2.3.6.1.- Un tercio (33,6%) de los ciudadanos consultados opinan que el distrito presenta mejoras en cuanto al estado de limpieza del mismo, siendo la opción más

elegida por los ciudadanos aquella en la que se dice estar “muy en desacuerdo” con el objeto de la pregunta (33,1%).

2.3.7. Conoce las distintas zonas o barrios que integran el Distrito

2.3.7.1.- Un 66,5% de las personas consultadas en el distrito afirman conocer el conjunto de barrios y zonas que configuran el mismo. Más del 60% de los ciudadanos en todos los tramos de edad afirman conocer en mayor o menor medida el conjunto de zonas que componen el distrito, especialmente las personas de 60-69 años (69%) y de 50-59 años (69,3%). En cuanto al desconocimiento del conjunto del distrito, este no es superior al 33% en todos los tramos de edad. El desconocimiento amplio o en gran medida del distrito no es superior al 13%.

2.3.8. El Ayuntamiento gasta sus recursos de manera responsable

2.3.8.1.- El 24,3% de la población analizada piensa que la gestión de los recursos llevada a cabo por el Ayuntamiento es llevada a cabo con responsabilidad. En sentido contrario opinaron el 59,7% de los ciudadanos, que optaron por valorar más o menos incorrecta o no del todo responsable la gestión que el Ayuntamiento realiza de los recursos públicos.

2.3.8.2. Los ciudadanos de todos los tramos de edad consideran que los recursos son gestionados adecuadamente en porcentajes no superiores al 36%. La población de 60-69 años (28,5%) y la población de mayor edad (35%) son quienes afirman estar más conformes con el uso responsable de los caudales públicos municipales.

2.3.8.3. El 59,7% de los ciudadanos consultados en el distrito piensan que la gestión que se realiza de los recursos municipales no es la adecuada o lo suficientemente responsable. Este dato situaría al distrito de Hortaleza entre las 30 ciudades europeas donde más de la mitad de los encuestados no están de acuerdo con el uso que se hace de los caudales públicos municipales, en registros más o menos similares a Essen en

Alemania (60% de los casos), y superiores a Madrid (54% de los casos) y Barcelona (56% de los casos).

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

2.3.9.1.- Un 57,4% de los ciudadanos que participaron en la consulta consideran que existe buena relación vecinal en el distrito, mientras que un 30,4% opina lo contrario. Esta percepción ubicaría al distrito entre las 64 de las 83 ciudades europeas donde más de la mitad de la población están satisfechas con el grado de solidaridad y confianza entre los ciudadanos y vecinos de su ámbito territorial, con registros cercanos a Brujas y Estrasburgo (ambas 59% de los casos) e inferiores a Barcelona (70% de los casos) y Madrid (67% de los casos).

2.3.10. Existe cerca de su domicilio algún equipamiento municipal

2.3.10.1.- Prácticamente tres tercios (74,2%) de las personas participantes en la consulta, afirman que la Administración Municipal dispone de algún equipamiento o centro próximo a su domicilio. No obstante, casi un 21,7% de los ciudadanos 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 encuestados. Mientras que los ciudadanos españoles se pronunciaron en el sentido apuntado en el 75,3% de los casos, los ciudadanos extranjeros lo hicieron en el 56,6% de las ocasiones.

2.3.11. Ud se siente satisfecho/a de vivir en Hortaleza

2.3.11.1.- La gran mayoría de la población del distrito analizada se siente satisfecha de vivir en el mismo (81,6% de los casos) mientras un 14,1% muestra cierta disconformidad con residir en él.

2.3.11.2.- Más de dos tercios de la población extranjera que participó en la consulta (70,1%) valora estar satisfecha de residir en el distrito.

2.3.11.3. Más del 73% de los ciudadanos consultados en los diferentes tramos de edad expresaron su satisfacción por vivir en el distrito, especialmente la gente de los dos tramos de mayor edad y los más jóvenes (86%, 92,8% y 87,7% respectivamente).

2.3.11.4.- El distrito de Hortaleza, con una valoración de 81,6%, se situaría entre las 77 ciudades con un índice de satisfacción superior al 80%, valores inferiores a Madrid (87%) y Barcelona (93%).

2.3.12. El Distrito mejorará sus condiciones en los próximos años

2.3.12.1.- Un 53,4% de los ciudadanos que participaron en la consulta piensan que la calidad de vida en el distrito mejorará en un futuro próximo, un 33,1% valora que la situación no mejorará.

2.4. Planes de Barrio y Reequilibrio Territorial

2.4.1.- Los datos obtenidos del proceso de encuestas ponen de manifiesto un mayoritario apoyo a la continuidad con las actuaciones de reequilibrio territorial que despliegan los Planes de Barrio, así lo constata un 76,4% de la población consultada.

2.4.2.- Todos los colectivos de ciudadanos agrupados en esta variable consideran necesario seguir actuando con los Planes de Barrio con el objeto de perseguir una mayor cohesión social y territorial en valores superiores al 74% de los casos, excepto en el caso de los estudiantes, que comparten esta opinión el 62,2% de los mismos.

2.5. Oficinas de Atención al Ciudadano

2.5.1.- La Oficina de Atención al Ciudadano sita en la Carretera de Canillas es conocida por el 44,7% de los ciudadanos mientras que la Oficina Auxiliar de Sanchinarro lo es en menor medida, concretamente, en el 29,6% de los casos.

2.5.2.- Más de un 70% de los ciudadanos consultados se muestran satisfechos con el funcionamiento y los servicios que son prestados por ambas oficinas.

2.6. Acciones prioritarias

2.6.1.- Los resultados que arrojan las respuestas de los ciudadanos están enfocados en las siguientes tres actuaciones que, a su juicio, deberían realizar las autoridades municipales en el distrito en general y en sus barrios en particular:

1. Mejorar el estado de la limpieza de los barrios
2. Mejorar el estado de las vías públicas
3. Mayor presencia policial

2.7. Conocimiento y valoración de los servicios públicos

2.7.1. Servicios Sociales

2.7.1.1.- El 35,6% de los ciudadanos tiene conocimiento de los programas o servicios sociales prestados por la Administración Municipal en el distrito.

2.7.1.2.- Para un 64,9% de los ciudadanos consultados los servicios sociales son efectivos para superar situaciones de necesidad o de carencia.

2.7.2. Servicios Culturales

2.7.2.1.- El porcentaje de ciudadanos que admitió conocer los servicios culturales en el distrito supuso el 58,6% de las respuestas emitidas.

2.7.2.2.- Por su parte, un porcentaje de los ciudadanos consultados que se situó en el 68,7% se encuentra conforme con los servicios que de esta naturaleza le son prestados.

2.7.3. Servicios para Juventud

2.7.3.1.- El 20,2% de los ciudadanos consultados dispone de algún tipo de información acerca de los programas y servicios destinados a la población más joven del distrito. Para un 58,9% de ellos los servicios y actividades juveniles cubren de forma satisfactoria las necesidades de este segmento de la población.

2.7.3.2.- Es imprescindible señalar el importante grado de satisfacción mostrado por los ciudadanos más jóvenes del distrito al valorar estos servicios. Los ciudadanos de entre 16 y 18 años en el 84,9% de los casos y los ciudadanos de entre 19 y 29 años en el 69,3% de las ocasiones consideraron que los servicios y programas juveniles reúnen los estándares de calidad precisos para satisfacer sus necesidades y expectativas.

2.7.4. Servicios Deportivos

2.7.4.1.- El 56,8% de los ciudadanos consultados conoce los programas y servicios deportivos del distrito.

2.7.4.2.- El 62,6% de los ciudadanos estimaron oportunos los servicios y programas que desde esta área funcional se realizan.

2.7.5. Servicios Administrativos

2.7.5.1.- Los servicios administrativos de la Junta Municipal de Distrito son conocidos por el 47,2% de los ciudadanos consultados.

2.7.5.2.- Un 66% de las personas consultadas estimó adecuado y satisfactorio la gestión de trámites que en ellos se realiza.

2.8. Recepción de la información sobre los servicios públicos

2.8.1.- La información que se obtiene de forma personal es el medio al que en mayor medida recurren los ciudadanos para conocer las actividades y servicios municipales. Por esta opción se decantaron el 41,9% de los ciudadanos consultados.

2.8.2.- Tanto el correo tradicional como los periódicos de barrio son utilizados en prácticamente la misma proporción. Por ellos se pronuncian en el 17,3% y en el 16,9% de los casos respectivamente. Los otros medios de información se utilizan en porcentajes inferiores al 10% de los casos, salvo el recurso a las nuevas tecnologías de la información que supone el 11,9% de las respuestas consignadas.

2.9. Conocimiento y valoración de los canales de participación ciudadana

2.9.1. Las encuestas a los vecinos son el instrumento participativo más conocido por la población consultada (42,8%) así como el mejor valorado, el 73,8% 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 28% de los casos, y su valoración en términos positivos se sitúa con carácter general en cifras que oscilan entre el 35,2% y el 45,1%.

2.10. Utilización y valoración de las Instalaciones Deportivas Municipales del Distrito

2.10.1.- De las instalaciones deportivas del distrito, el Centro Deportivo “Los Prunos” es el que menor demanda registra entre los ciudadanos, pues por esta cuestión se pronunció el 12,2% de los ciudadanos consultados. Por su parte, el Centro Deportivo

“Luís Aragonés” y el Centro Deportivo “Hortaleza” son requeridos por los ciudadanos en un 25,5% y en un 29,9% de las ocasiones respectivamente.

2.10.2.- Por lo que respecta a la valoración que los ciudadanos realizaron de estos centros, una media del 68,9% muestra su satisfacción con sus instalaciones y servicios, aunque es el Centro Deportivo Municipal “Luís Aragonés” el que mayor reconocimiento obtiene por parte de los ciudadanos (78% de los casos).

2.10.3.- Las instalaciones deportivas elementales son requeridas por el 19,3% de los ciudadanos consultados. Un 55,9% estimó adecuadas las características que reúnen para practicar en ellas deporte.

2.10.4.- Por su parte, los campos de fútbol son utilizados por el 13,8% de la población. Un 67% mostró su satisfacción con sus instalaciones.

2.10.5.- Finalmente, el campo de rugby situado en el Parque Juan Pablo II únicamente es demandado por el 5,5% de los ciudadanos, aunque un 79% lo valoró de forma satisfactoria.

2.11. Utilización y valoración de Centros Culturales

2.11.1.- De los Centros Culturales incluidos en este estudio, el Centro Cultural “Santiago Apóstol” y el Centro Cultural “Federico Chueca” son los que en menor medida son requeridos por los ciudadanos consultados. En un 3,4% de los casos el primero y en un 12,3% de las ocasiones el segundo. La demanda de servicios o participación en actividades culturales programadas por el resto de los Centros supera el 15% de los casos, siendo el Centro Cultural “Sanchinarro” el que en mayor medida es utilizado (20% de los casos).

2.11.2.- Una media del 68,6% de los ciudadanos muestra su satisfacción con los programas culturales y el funcionamiento de los distintos Centros. No obstante, el Centro Cultural “Santiago Apóstol” fue por el que en menor medida los ciudadanos

consideraron los calificativos de “bien” o de “muy bien” al evaluar su actividad, ya que en este sentido se pronunciaron el 55,3%. En el extremo opuesto hay que situar al Centro Cultural “Carril del Conde”, cuyas valoraciones positivas alcanzaron el 76,7% de los casos.

2.12. Utilización y valoración de Centros de Mayores y de Servicios Sociales

2.12.1.- La demanda de servicios de estos Centros supone menos del 10% de las respuestas ofrecidas por los ciudadanos consultados.

2.12.2.- Una amplia media de ciudadanos, que se sitúa en el 77,8%, mostró su satisfacción con el funcionamiento de los Centros de Mayores del distrito. En todos ellos más de un 70% de los ciudadanos estimó pertinentes y adecuados los servicios que reciben excepción hecha del Centro de Mayores Bucaramanga cuyo nivel de satisfacción con los servicios por él prestados se situó en el 68,4% de los casos.

2.12.3.- Menos de un 10% de los ciudadanos recurren a alguno de los dos Centros de Servicios Sociales del distrito, siendo el Centro de Servicios Sociales “Concepción Arenal”, con respecto al Centro de Servicios Sociales “El Querol”, el que mayor conformidad con respecto a su funcionamiento muestran los ciudadanos. En el sentido apuntado, se expresaron el 71,4% de los ciudadanos que valoraron el primero de los Centros y el 62,5% en el caso del segundo de ellos.

2.13. Valoración de la oferta escolar existente en el Distrito

2.13.1.- Las opciones que más reflejaron los ciudadanos sobre este aspecto fueron aquellas que calificaban la oferta escolar como “buena” (51,5% de los casos) y aquella otra que la calificaba de “regular” (26,4% de los casos).

2.14. Valoración de la suficiencia de parques públicos en el Distrito

2.14.1.- Para el 71,8% % de los ciudadanos consultados el número de parques públicos existentes en el distrito es el adecuado.

2.15. Valoración de la seguridad ciudadana

2.15.1.- Los valores por los que en su mayoría se decantaron los ciudadanos al evaluar la seguridad ciudadana fueron por los de “bien” y “regular”. La percepción de seguridad ciudadana fue calificada con el adjetivo de “bien” en un 39% de los casos y, en prácticamente la misma medida, con el calificativo de “regular” (36,2% de los casos).

2.16. Valoración de la actuación de la Policía Municipal

2.16.1.- Por su parte, los ciudadanos consultados que efectuaron alguna valoración sobre la actuación de la Policía Municipal consideraron en el 40,1% de los supuestos el calificativo de “bien”, mientras que por el de “regular” se decantaron en el 29,3% de las ocasiones.

2.17. Valoración de la movilidad dentro del Distrito

2.17.1.- La opción por la que mayoritariamente se pronunciaron los ciudadanos al evaluar esta cuestión fue por la de considerar la movilidad como “buena”. A este calificativo hicieron referencia el 46% de los ciudadanos consultados. No obstante, una parte significativa de ellos eligió el calificativo de “regular” al evaluar este mismo aspecto (33,1% de los casos).

2.18. Valoración del transporte público del Distrito

2.18.1.- La opción de “bien” fue la mayoritariamente elegida por los ciudadanos al valorar el funcionamiento del transporte público en este distrito, por ella se

pronunciaron el 44,6% de ellos. Asimismo es de reseñar el amplio porcentaje de ciudadanos que se decantan por el calificativo “regular” al valorar este mismo aspecto (30,3% de los casos).

2.19. Mejora de las zonas comerciales

2.19.1.- Las opciones planteadas a los ciudadanos para impulsar el comercio en los barrios obtuvieron resultados semejantes. La realización de campañas de promoción fue una opción considerada en el 81,3% de los casos; la medida destinada a promover el asociacionismo entre los comerciantes representó el 82% de las preferencias mientras que la reforma de las calles comerciales fue avalada por el 76,9% de las opiniones.

3. DAFO DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS CIUDADANOS

	Puntos fuertes		Oportunidades
F1	Más de un 70% de los ciudadanos consultados se muestran satisfechos con el funcionamiento de las oficinas de información ciudadana.	O1	Un 57,4% de los ciudadanos que participaron en la consulta consideran que existe buena relación vecinal en el distrito.
F2	Un 64,9% de los ciudadanos consultados advierte la adecuada prestación de los Servicios Sociales en el distrito.	O2	La gran mayoría de la población del distrito analizada se siente satisfecha de vivir en el mismo (81,6%).
F3	Los Servicios Culturales fueron considerados satisfactorios en el 68,7% de los casos.	O3	Más de dos tercios de la población extranjera que participó en la consulta (70,1%) está satisfecha de residir en el distrito.
F4	El 84,9% de los ciudadanos de entre 16 y 18 años y el 69,3% de los jóvenes de entre 19 y 29 años valoraba de manera satisfactoria los Servicios Juveniles.	O4	Apoyo mayoritario para continuar con los Planes de Barrio (76,4%).
F5	Un 62,6% de los ciudadanos se muestra conforme con los Servicios Deportivos.	O5	Elevado conocimiento (42,8%) y valoración (73,8%) por parte de los ciudadanos de las encuestas a los vecinos.
F6	Los Servicios Administrativos son considerados adecuados y eficaces en el 66% de las ocasiones.		
F7	En opinión de los ciudadanos la mayoría de las instalaciones deportivas son consideradas idóneas en más de un 65% de los casos.		
F8	En la mayoría de los centros culturales, al menos un 65% de los ciudadanos estiman apropiado su funcionamiento y los servicios prestados.		
F9	Los ciudadanos de más de 60 años consideran en más de un 65% de los casos adecuados los servicios de los Centros de Mayores del distrito.		
F10	Por su parte los Centros de Servicios Sociales son estimados satisfactorios en más de un 60% de los casos.		
F11	Un 64,5% de los ciudadanos que evaluaron la oferta escolar piensan que es la adecuada.		
F12	El 71,8% de los ciudadanos mostraron su satisfacción con el número de parques públicos existentes.		
F13	El 68,9% de los ciudadanos consultados mostraron su conformidad o satisfacción con la red de transportes existente en el distrito.		
F14	Prácticamente tres tercios (74,2%) de las personas participantes en la consulta la Administración Municipal dispone de algún equipamiento o Centro próximo a su domicilio.		

Tabla 3. DAFO detraído de las encuestas ciudadanas. Fuente: URJC (CUESA) 2013

	Puntos débiles		Amenazas
D1	Las oficinas de atención al ciudadano y los servicios que se presta desde la Administración Municipal son menos conocidos entre los ciudadanos extranjeros que españoles.	A1	El 59,7% de los ciudadanos optaron por valorar más o menos incorrecta o no del todo responsable la gestión que el Ayuntamiento realiza de los recursos públicos.
D2	El 11,9% de los ciudadanos hacen uso de las nuevas tecnologías de la información para conocer los servicios públicos del distrito.	A2	Un tercio de la población consultada (33,1%) opina que el distrito no mejorará en los próximos años.
D3	Los ciudadanos extranjeros recurren en menor medida que los ciudadanos españoles a los Centros Culturales.		
D4	Los ciudadanos más jóvenes hacen menos uso de los Centros Culturales.		
D5	En comparación con otras instalaciones deportivas, las instalaciones elementales en el 55,9% de los casos y el Centro deportivo Hortaleza en el 59,4% son los que menos valoraciones positivas reciben.		
D6	Menos de un 3,4% de los ciudadanos consultados participa de los programas del Centro Cultural Santiago Apóstol. Es el Centro por el que en menor medida optan los ciudadanos al evaluar positivamente sus servicios y programas (55,3% de los casos)		
D7	Una proporción significativa de los ciudadanos consultados compartieron el término de “regular” al valorar su percepción de seguridad ciudadana (36,2%), mientras que con esta calificación se expresaron el 29,3% de ellos al evaluar los programas y actuaciones de la Policía Municipal.		
D8	El 33,1% de los ciudadanos consideró el calificativo de regular al evaluar la movilidad dentro del distrito mientras que un 30,3% lo hizo para evaluar el transporte público		
D9	Para un 49,2% 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.		
D10	El 45,8% de los ciudadanos se encuentra satisfecho con la red de servicios municipales desplegados en el distrito.		
D11	Algo más de un tercio (33,6%) de los ciudadanos consultados opinan que el distrito necesita mejoras en cuanto al estado de limpieza.		

Tabla 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.

	Puntos fuertes		Oportunidades
F1	La Junta Municipal de Distrito muestra un carácter abierto y receptivo a las sugerencias que desde el tejido asociativo se puedan realizar	O1	Existe un tejido asociativo en el distrito que permitiría la gestión de programas públicos en red.
F2	Las áreas funcionales de la Junta Municipal se comprometen con las asociaciones del distrito en las acciones que conjuntamente puedan llevarse a cabo.	O2	

	Puntos débiles		Amenazas
D1	En términos generales, las personas entrevistadas desconocen la existencia de sistemas e indicadores de evaluación para medir el impacto de los programas públicos.	A1	Las plataformas de participación ciudadana requieren cambios para mejorar su efectividad.
D2	La limpieza de espacios públicos y la pavimentación de determinadas zonas serían aspectos a mejorar.	A2	Las Juntas Municipales de Distrito disponen de escaso margen de autonomía para la toma de decisiones.
		A3	Existe cierta incertidumbre ante el cambio en el modelo de gestión de las instalaciones deportivas.
		A4	Los centros comerciales precisan de una colaboración más activa de la Junta Municipal de Distrito.
		A5	La participación del ciudadano en los asuntos públicos es escasa.

Tabla 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)