


# USERA PARTICIPA

## CONSULTA CIUDADANA

- Informe Ejecutivo -



➤ **La presente investigación ha sido desarrollada por**  **, Instituto de Estudios de Mercado y Marketing Estratégico para**



➤ **El objetivo principal de este proceso participativo es fomentar la participación ciudadana individual y conocer en profundidad la opinión, como vecino del distrito de Usera, sobre los servicios y actividades que se llevan a cabo.**

➤ **Para llevar a cabo este objetivo, en este momento se ha realizado un estudio con una metodología cuantitativa. En total han participado 3.594 vecinos del Distrito.**

➤ **La consulta ciudadana Usera-Participa se ha celebrado del 27 de octubre al 16 de noviembre de 2014.**

## **A. – PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

- A.1. Objetivos del proceso participativo
- A.2. Ficha técnica
- A.3. Datos de participación

## **B. – RESULTADOS DEL PROCESO PARTICIPATIVO**

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

## B.2. Participación ciudadana en Usera

### B.2.1. Planes de barrio

### B.2.2. Canales de participación: Conocimiento y valoración

#### B.2.2.1. Conocimiento de los canales de participación ciudadana

#### B.2.2.2. Valoración de los canales de participación ciudadana

## B.3. Las instalaciones del distrito

### B.3.1. Oficina de atención al ciudadano: Utilización y valoración

### B.3.2. Servicios y equipamientos: Utilización y valoración

#### B.3.2.1 Utilización de servicios y equipamientos

#### B.3.2.2. Valoración de servicios y equipamientos

#### B.3.2.3. Valoración de otras cuestiones del distrito de Usera

## B.4. Canales de información

## B.5. Actuaciones para mejorar las zonas comerciales

## B.6. Acciones de mejora

## C. – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## A. - PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

## A.1. OBJETIVOS DEL PROCESO PARTICIPATIVO

### OBJETIVO PRINCIPAL

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

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la satisfacción con la calidad de vida en Usera.
- Determinar el grado de uso y de valoración de los servicios, equipamientos y elementos de Usera.
- Averiguar los canales que utilizan para la información de servicios y actividades.
- Saber la opinión sobre actuaciones para mejorar las zonas comerciales del distrito.
- Indicar las actuaciones de mejora para los próximos años.

## A.2. FICHA TÉCNICA



### FASE: INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

#### Tipo de estudio

- Cuantitativo.

#### Técnica a emplear

- Entrevista presencial a partir de un cuestionario semi-estructurado, con la inclusión de preguntas abiertas y cerradas.
- Entrevista online a partir de un cuestionario semi-estructurado, con la inclusión de preguntas abiertas y cerradas.

#### Universo de análisis

- Las características generales del target asociado al estudio han sido las siguientes:
  - Personas mayores de 16 años que residen o trabajan en el distrito de Usera.

#### Detalle del planteamiento

- Se han realizado 3.594 cuestionarios, lo que supone un e=+-1,7% para el conjunto de la muestra y con un nivel de confianza del 95,9%  $2\sigma$ , distribuyéndose en el distrito de Usera de la siguiente manera:
  - Presenciales: se han realizado 2.802 encuestas.
  - Canal online: 792 encuestas, que se ha llevado a cabo a través de distintas vías:
    - Canal 010: 9 encuestas.
    - Funcionarios: 19 encuestas.
    - Vía online: 764 encuestas.

## FASE: INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

Detalle del  
planteamiento

- Las encuestas presenciales y las autocumplimentadas se ha llevado a cabo en los puntos fijos y móviles determinados por la Dirección General de Participación Ciudadana y Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid, que han sido:
  - Junta Municipal del Distrito (Avd. Rafaela Ybarra, 41).
  - Centro Cultural Cánovas del Castillo (C/Julio Aguirre, 10-12).
  - Centro Cultural Meseta de Orcasitas (Pza. Asociación, 1).
  - Centro Cultural Orcasur (Pza. Pueblo, 2).
  - Centro Cultural San Fermín (C/Estafeta, 33).
  - Centro de Mayores José Manuel Bringas (C/Unidad, 5).
  - Centro de Mayores Evangelios (C/Evangelios, 42).
  - Centro de Mayores Orcasur (Avd. Orcasur, 60).
  - Centro de Mayores Zofío (C/Ricardo Beltrán y Rozpide, 31).
  - Centro de Servicios Sociales y Mayores Loyola de Palacio (C/Silvina, 10).
  - Centro de Servicios Sociales y Mayores San Filiberto (C/San Filiberto, 7).
  - Glorieta de Cádiz (punto móvil).
  - Mercado Municipal de Jesús del Gran Poder (C/Jesús del Gran Poder, 42) .
  - Mercado Municipal de Orcasitas (C/Villabona, 2).
  - Mercado Municipal de Usera (C/Amparo Usera, 46).
  - Plaza de Julián Marías (punto móvil).
  - Plaza de la Mezquita (punto móvil)
  - Polideportivo Orcasitas (Avd. Rafaela Ybarra, 52).

Fecha de  
realización del  
trabajo de campo

- El trabajo de campo se ha realizado del 27 de octubre al 16 de noviembre de 2014.

### FASE: INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

#### Tipo de estudio

- Cualitativo.

#### Técnica a emplear

- Entrevista abierta en profundidad a partir de un guión semi-estructurado.

#### Universo de análisis

- Las características generales del target asociado al estudio han sido las siguientes:
  - Representantes de los grupos e intereses determinados por la Dirección General de la Participación Ciudadana y Voluntariado.

#### Detalle del planteamiento

- Se han realizado dos entrevistas abiertas en profundidad.

#### Ámbito geográfico

- Distrito de Usera.

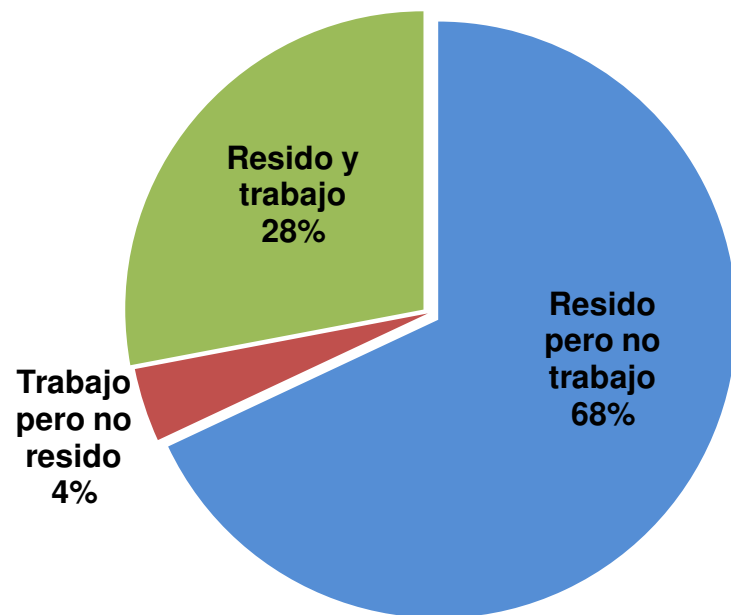
#### Fecha de realización del trabajo de campo

- El trabajo de campo se ha realizado del 27 de octubre al 16 de noviembre de 2014.

## A.3. DATOS DE PARTICIPACIÓN

#### ¿RESIDE O TRABAJA UD. EN EL DISTRITO? (P.0A)\*\*

Base: Total de entrevistados

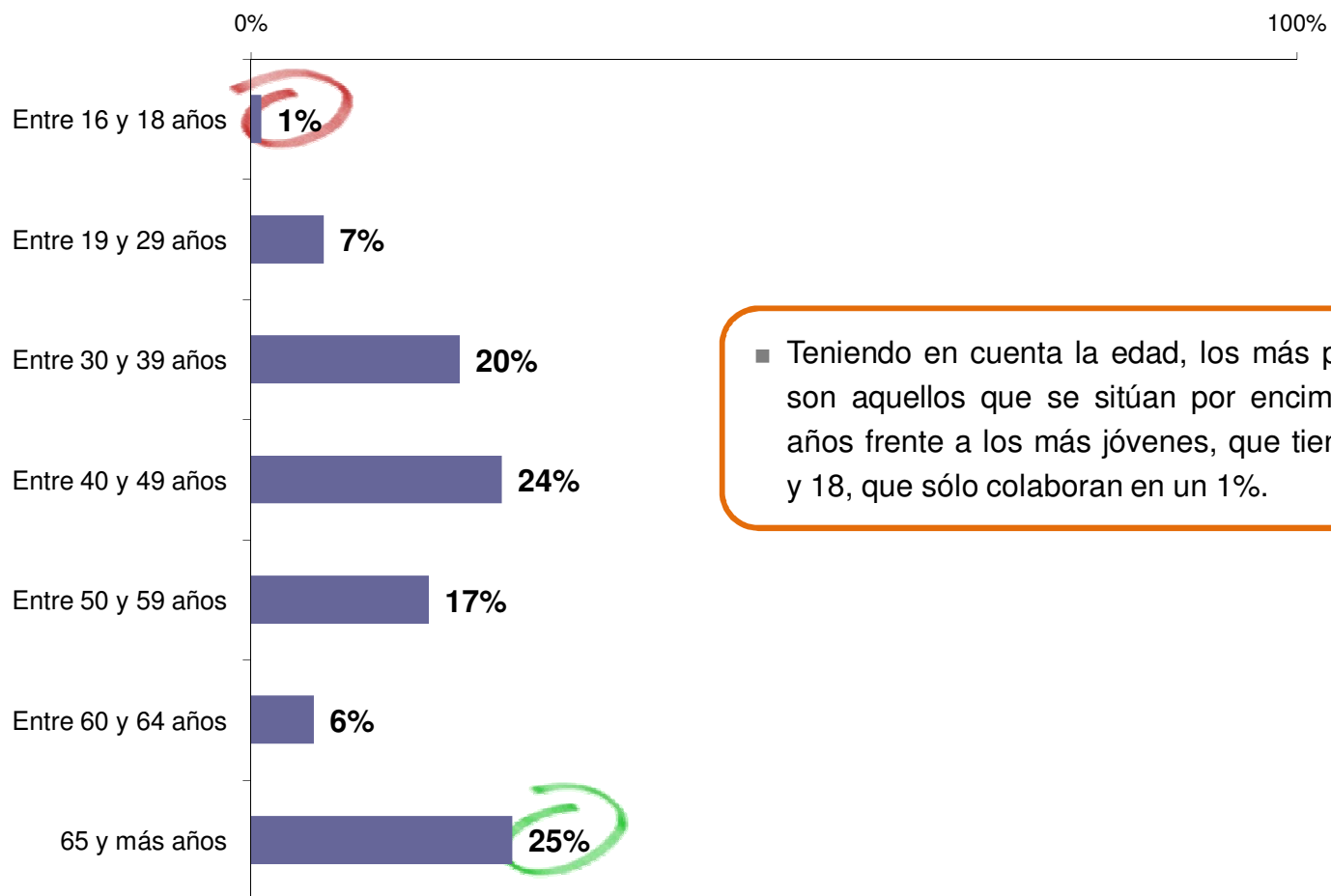


- De forma mayoritaria, los participantes en el estudio residen en el Distrito de Usera: el 96% así lo afirman.
- El 32% trabaja en este enclave, de los cuales el 28% también vive allí.

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

#### ¿ME PODRÍA DECIR UD. SU EDAD? (P.0C)

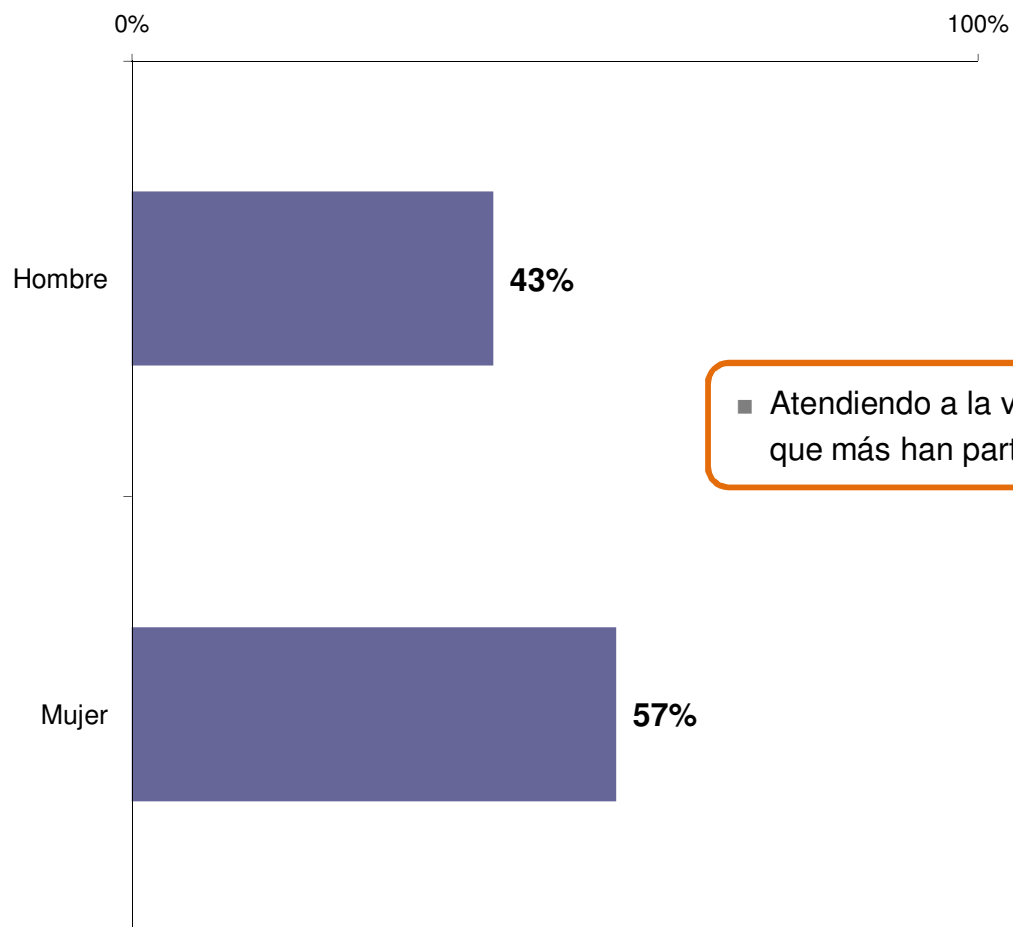
Base: Total de entrevistados



- Teniendo en cuenta la edad, los más participativos son aquellos que se sitúan por encima de los 64 años frente a los más jóvenes, que tienen entre 16 y 18, que sólo colaboran en un 1%.

#### GÉNERO (P.0D)

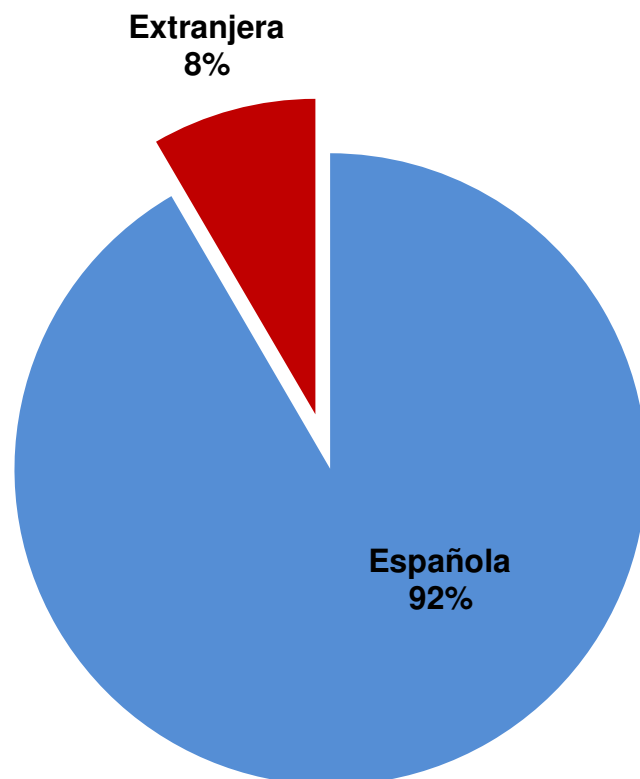
Base: Total de entrevistados



■ Atendiendo a la variable género, son las mujeres las que más han participado en el estudio.

#### Y EN CUANTO A LA NACIONALIDAD, UD ES... (P.0E)

Base: Total de entrevistados

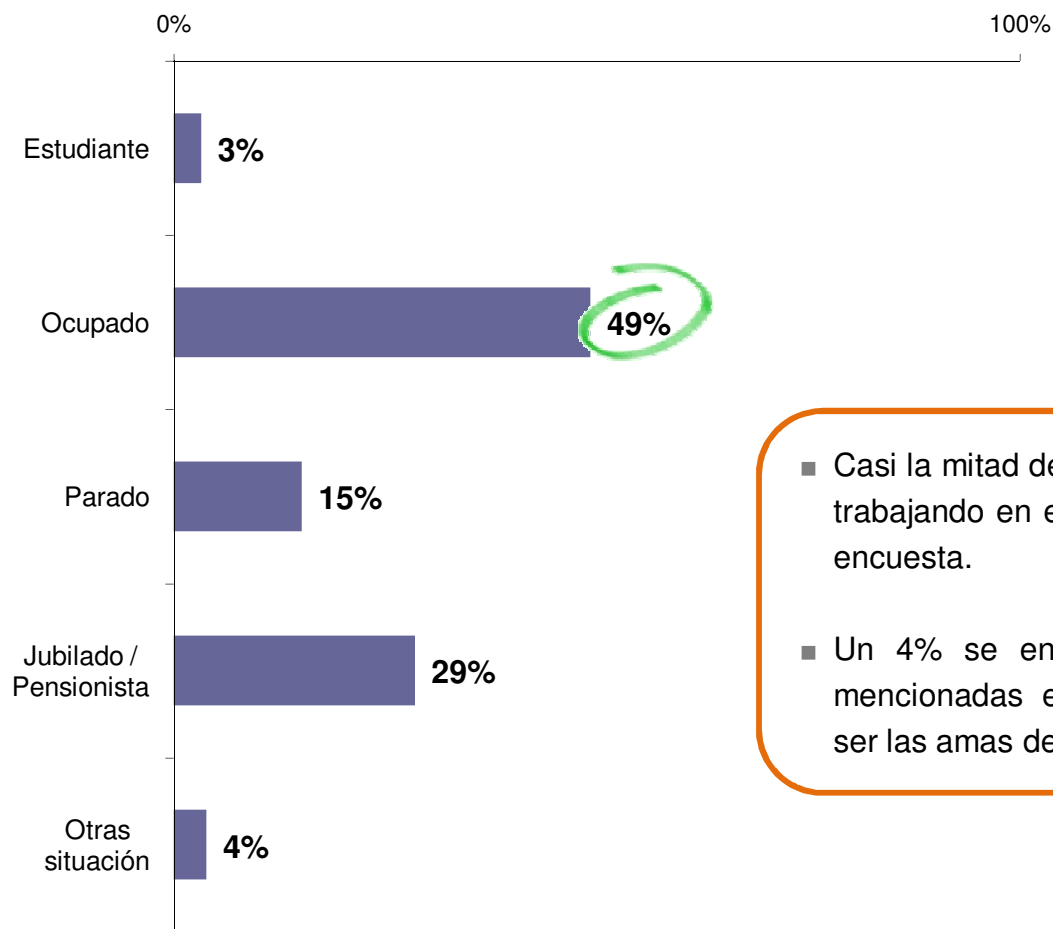


- Atendiendo a la nacionalidad, la participación es mayoritaria entre los españoles. Sólo un 8% de las personas que han colaborado en el estudio contaban con una de fuera de nuestras fronteras.



#### ¿ME PODRÍA DECIR CUÁL ES SU SITUACIÓN LABORAL PRINCIPAL EN LA ACTUALIDAD? (P.0F)

Base: Total de entrevistados



- Casi la mitad de las personas encuestadas estaba trabajando en el momento en el que se realizó la encuesta.
- Un 4% se encuentra en otras situaciones no mencionadas en otros epígrafes, como pueden ser las amas de casa, etc.

## **B. - RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

***B.1. Percepción de la calidad de vida en el distrito***

***B.2. Participación ciudadana en Usera***

***B.3. Las instalaciones del distrito***

***B.4. Canales de información***

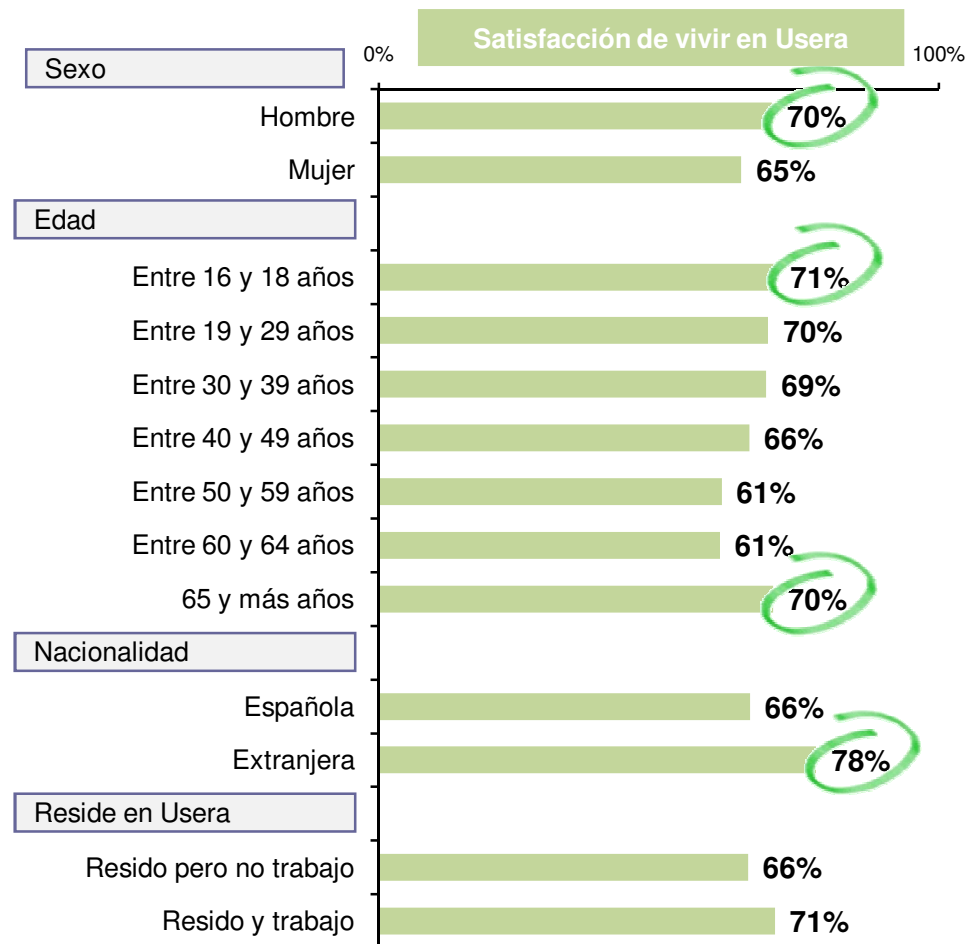
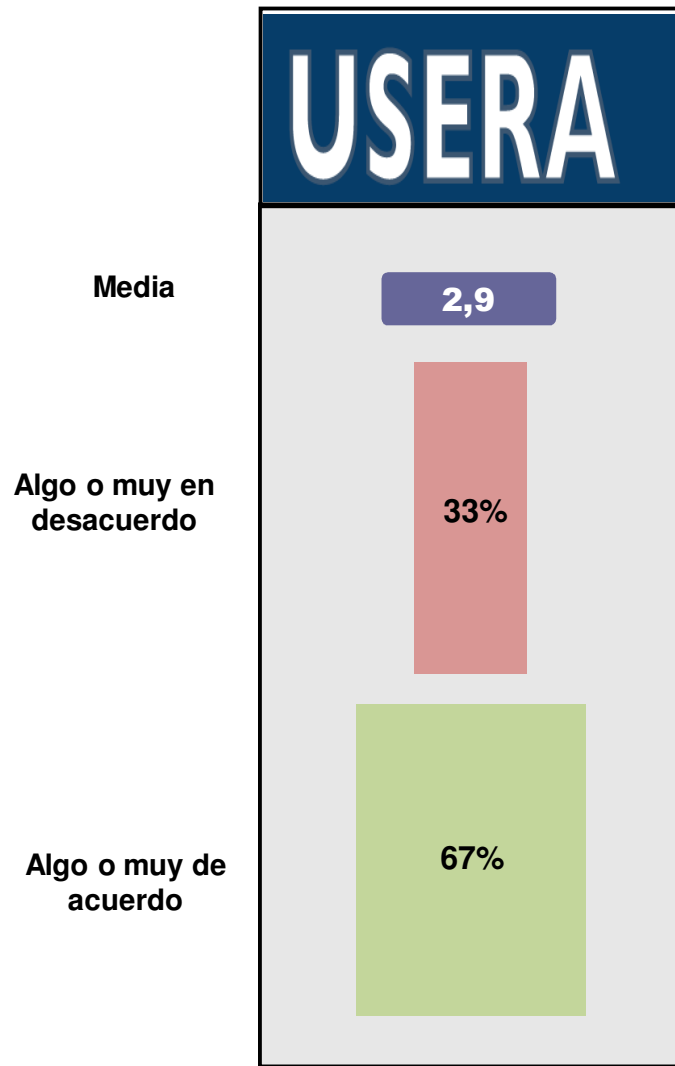
***B.5. Zonas comerciales***

***B.6. Sugerencias de mejora***



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

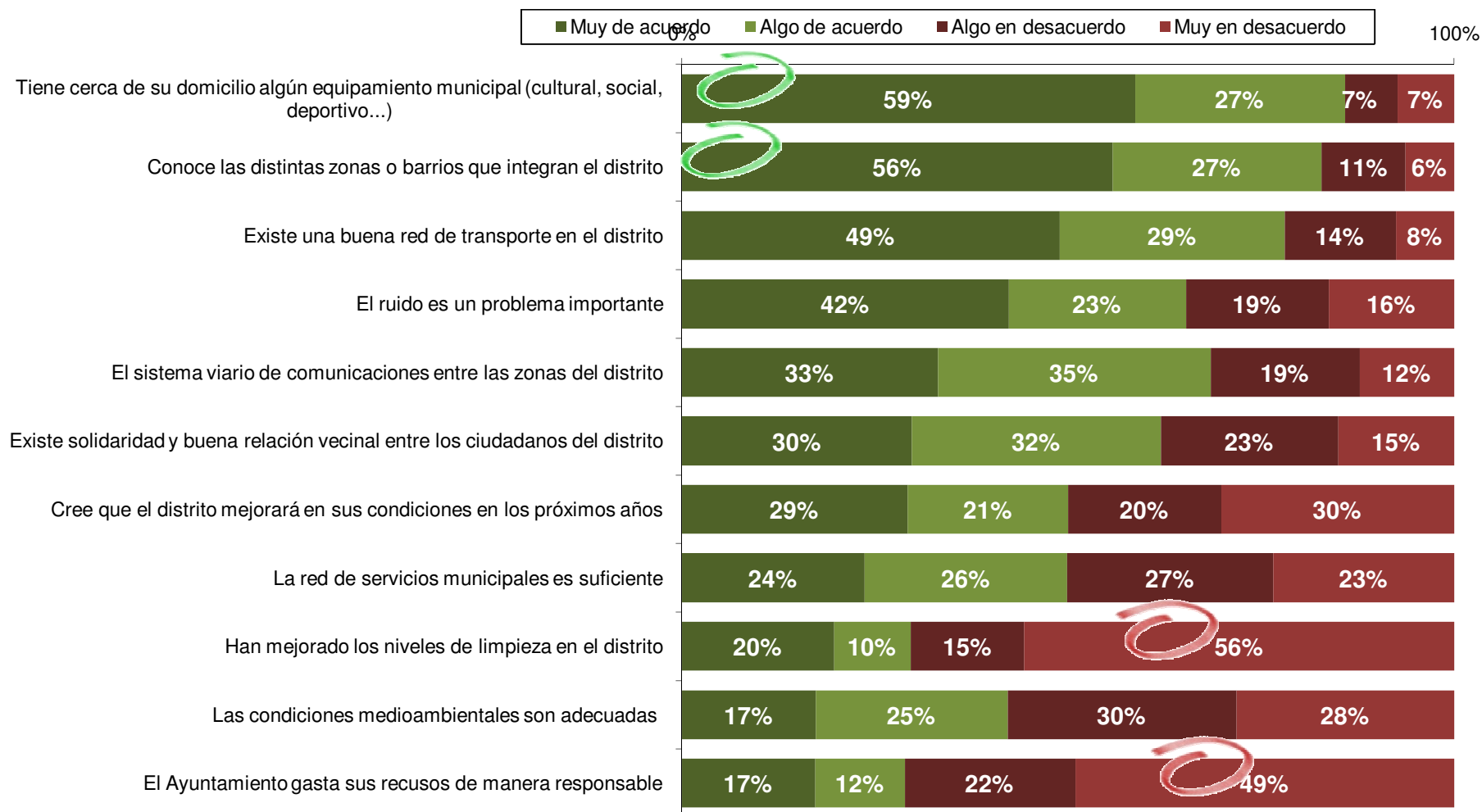
SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES “MUY EN DESACUERDO” Y 4 ES “MUY DE ACUERDO”, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)  
 Base: Entrevistados que residen en Usera



## B.1.2. Percepción pormenorizada

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

Base: Total de entrevistados

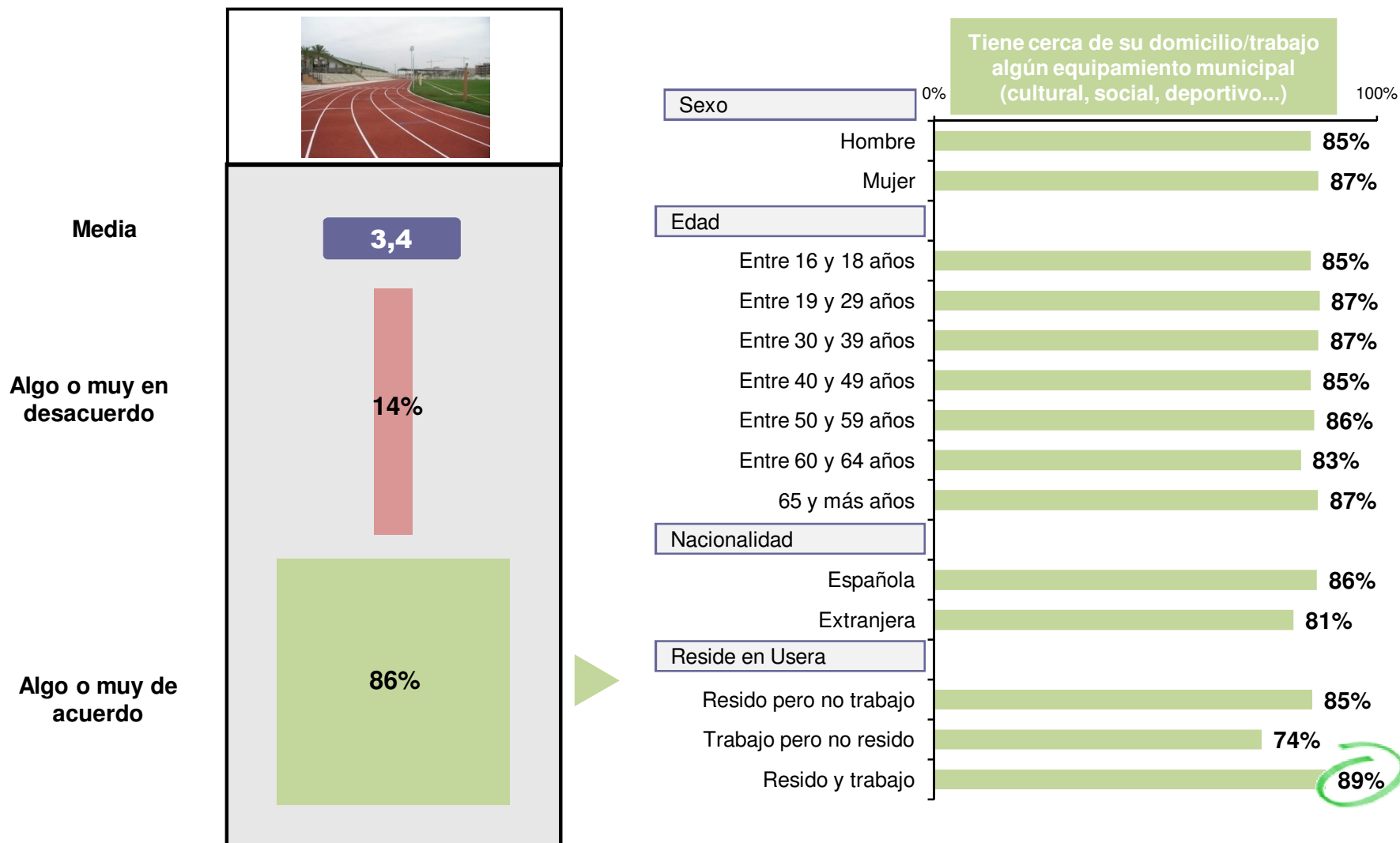


\* En una escala de 1 “muy en desacuerdo” a 4 “muy de acuerdo”.

## B.1.2.10. Tiene cerca de su domicilio algún equipamiento municipal

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

Base: Total de entrevistados

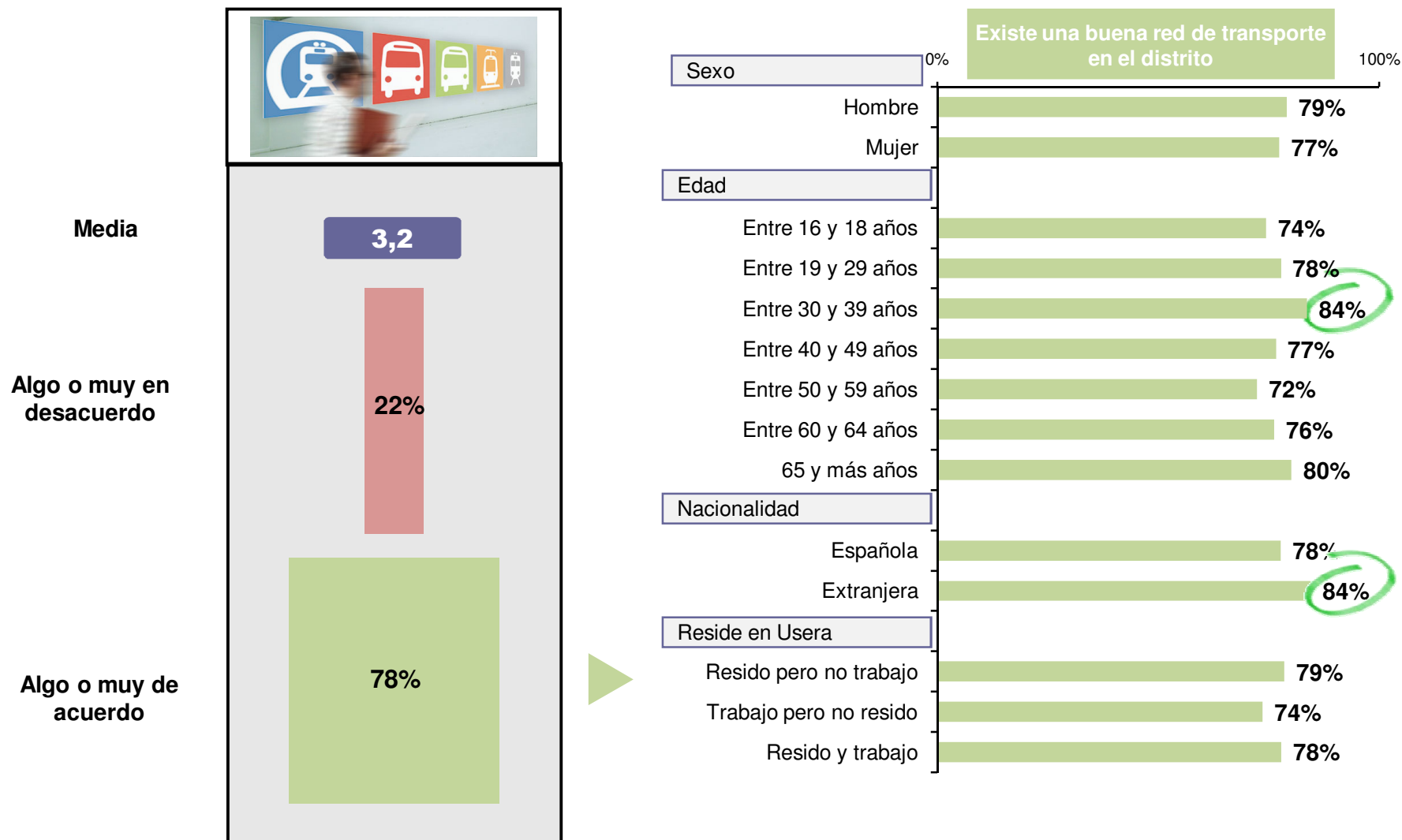




## B.1.2.1. Existe una buena red de transporte en el distrito

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

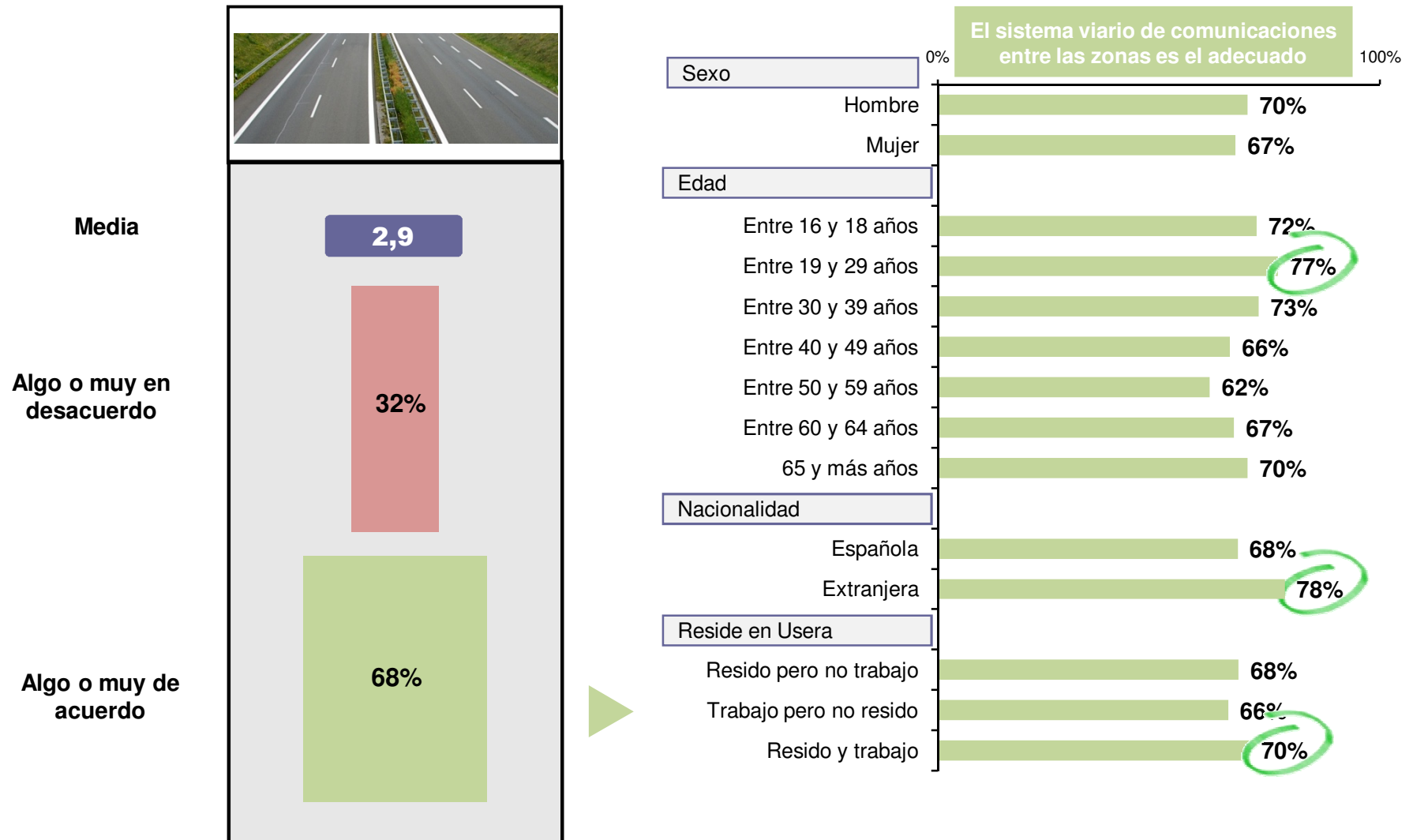
Base: Total de entrevistados





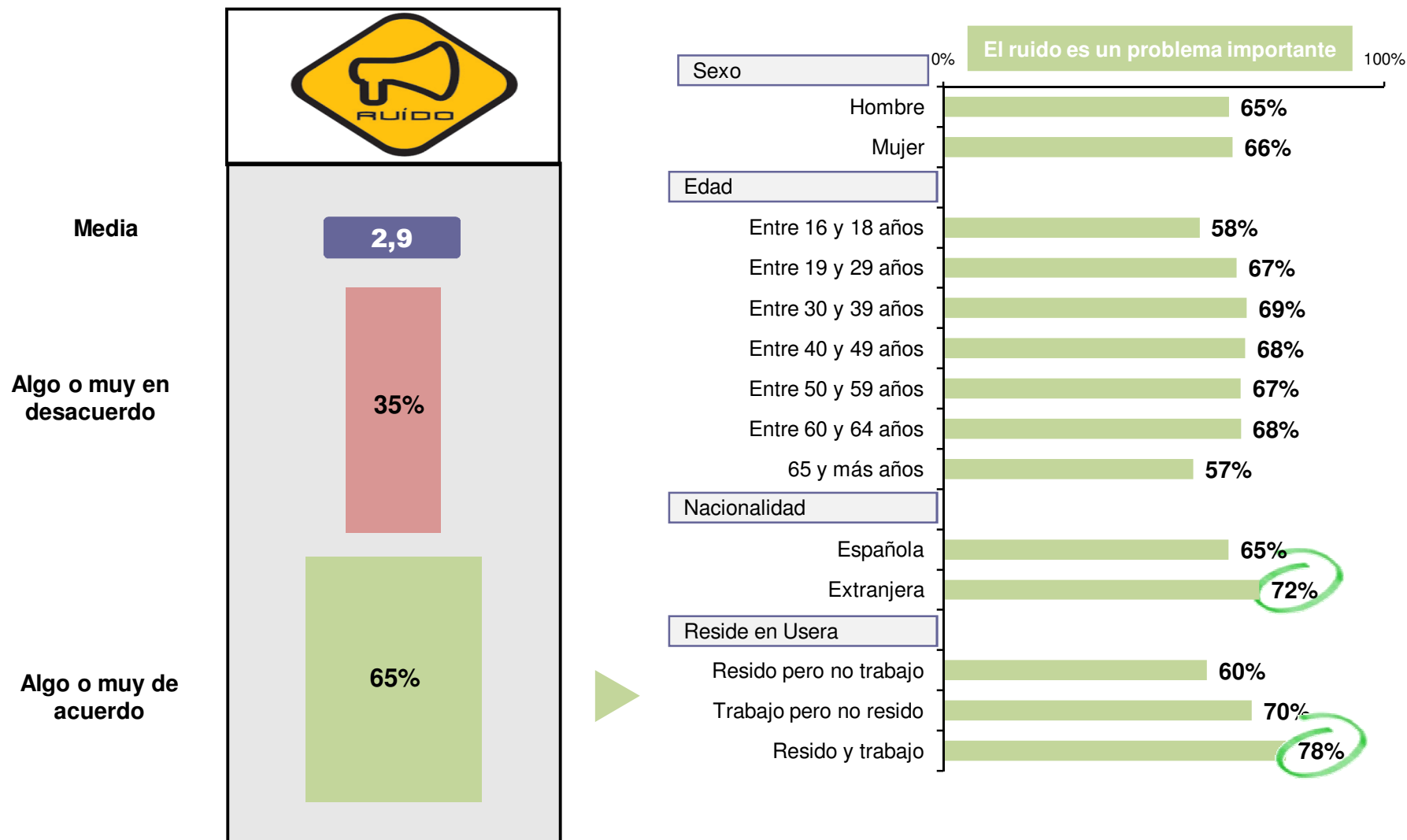
SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES “MUY EN DESACUERDO” Y 4 ES “MUY DE ACUERDO”, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados



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

Base: Total de entrevistados

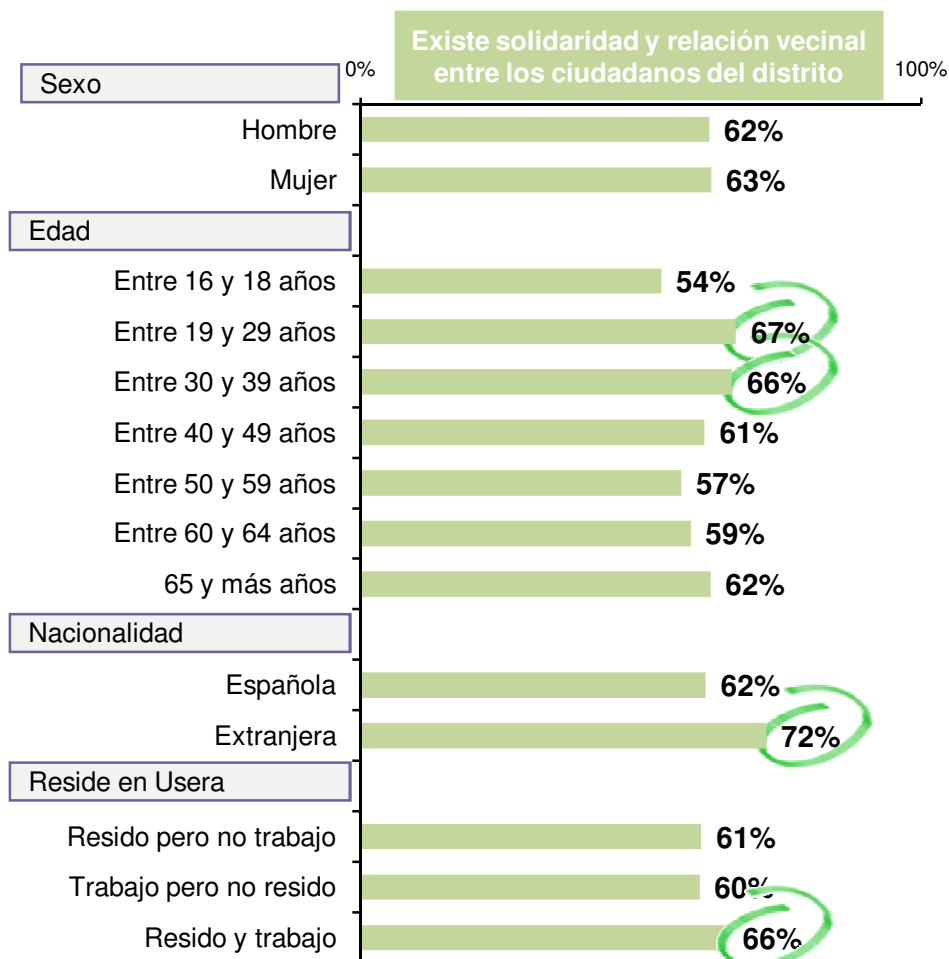
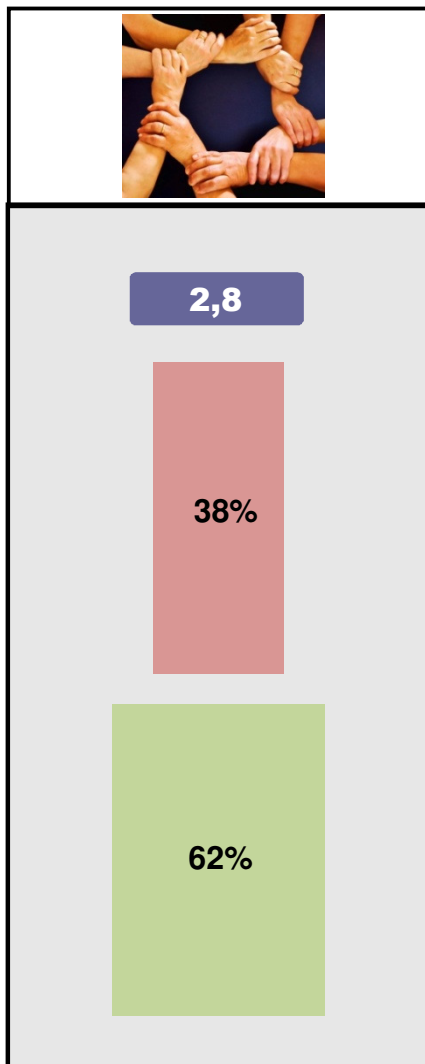


SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES “MUY EN DESACUERDO” Y 4 ES “MUY DE ACUERDO”, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados

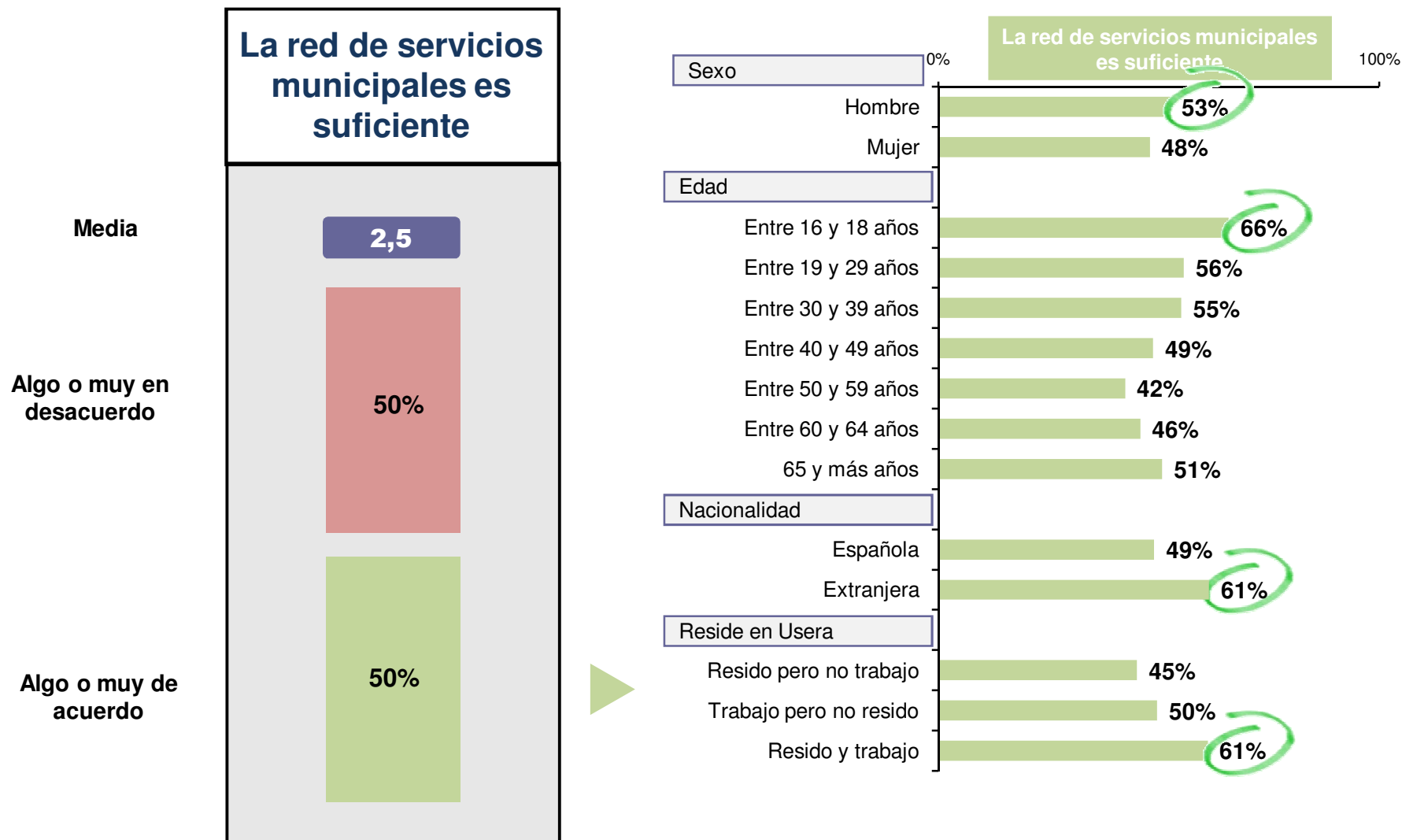


**Media**  
**2,8**  
**Algo o muy en desacuerdo**  
**38%**  
**Algo o muy de acuerdo**  
**62%**



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

Base: Total de entrevistados



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

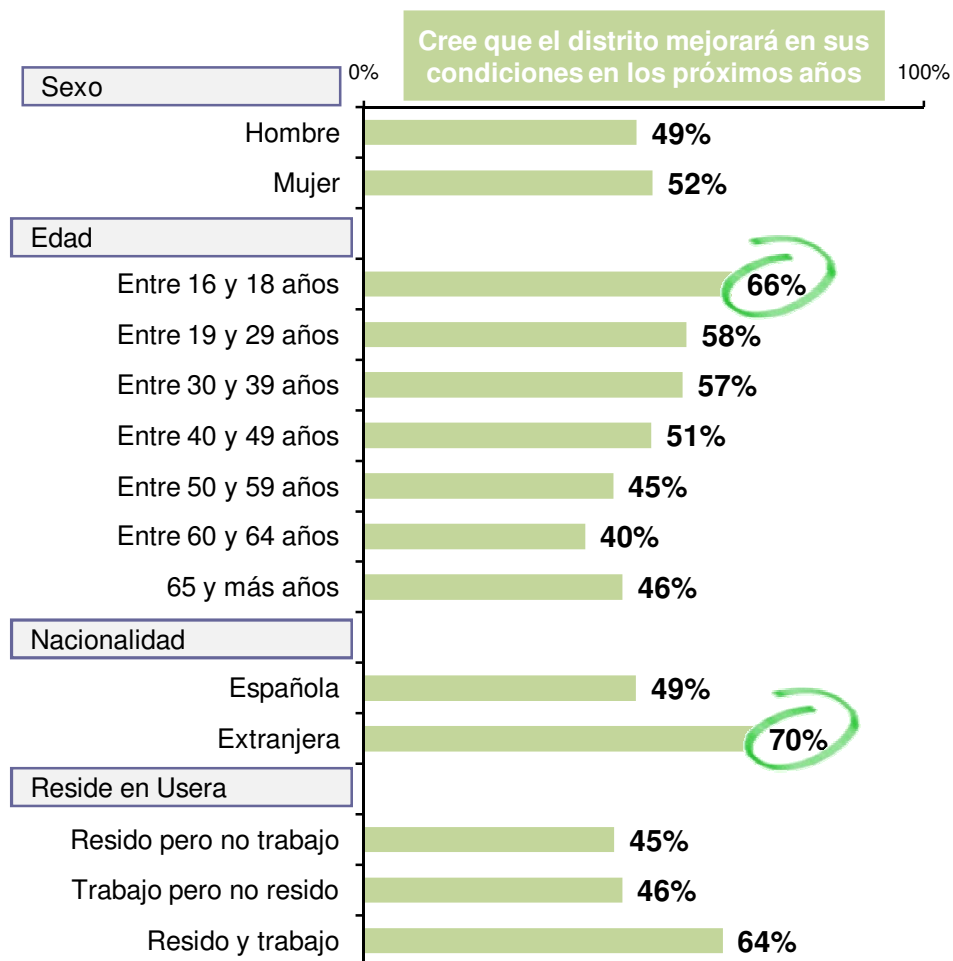
Base: Total de entrevistados

**Cree que el distrito mejorará en sus condiciones en los próximos años**

Media

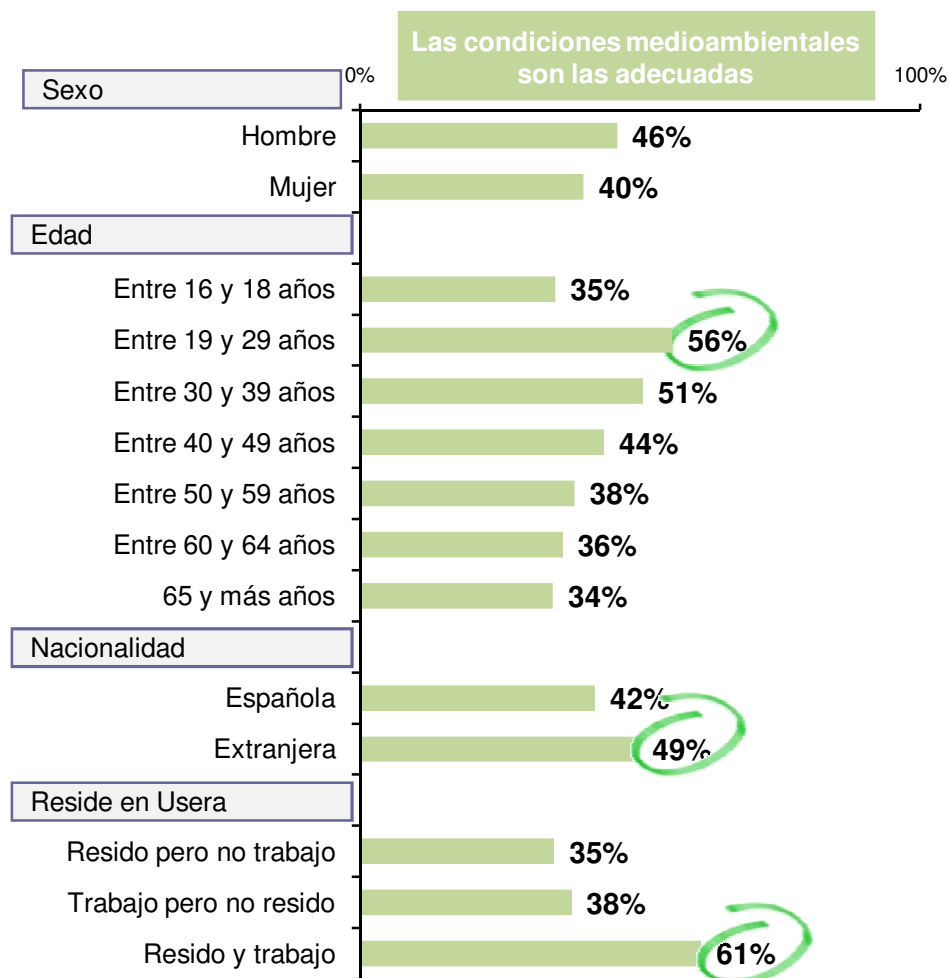
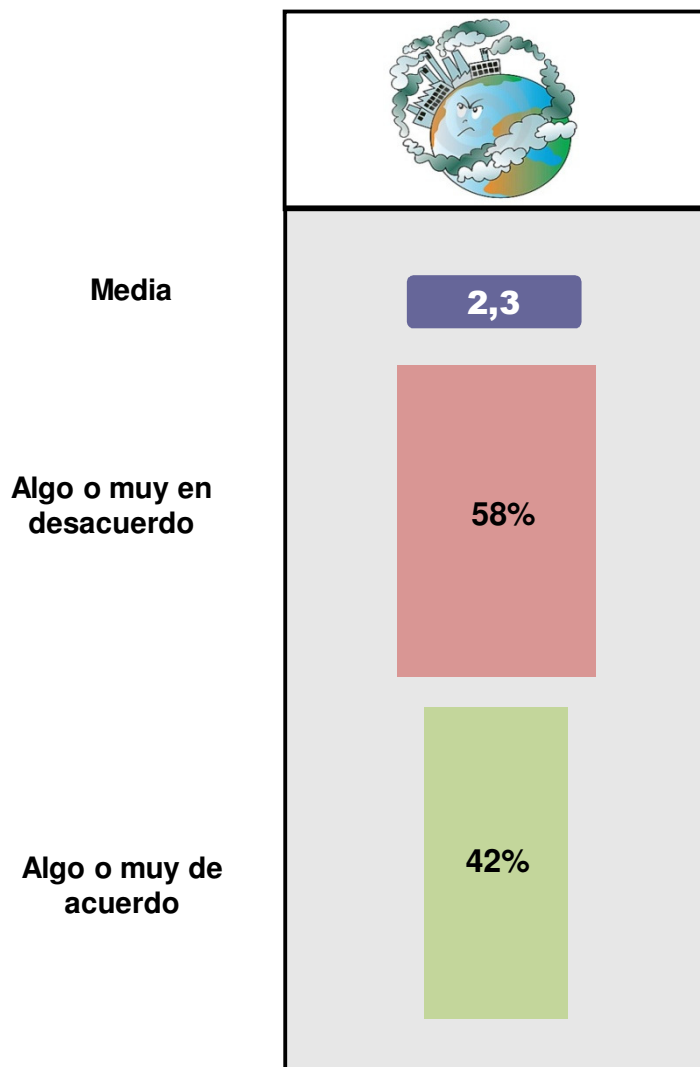
Algo o muy en desacuerdo

Algo o muy de acuerdo



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

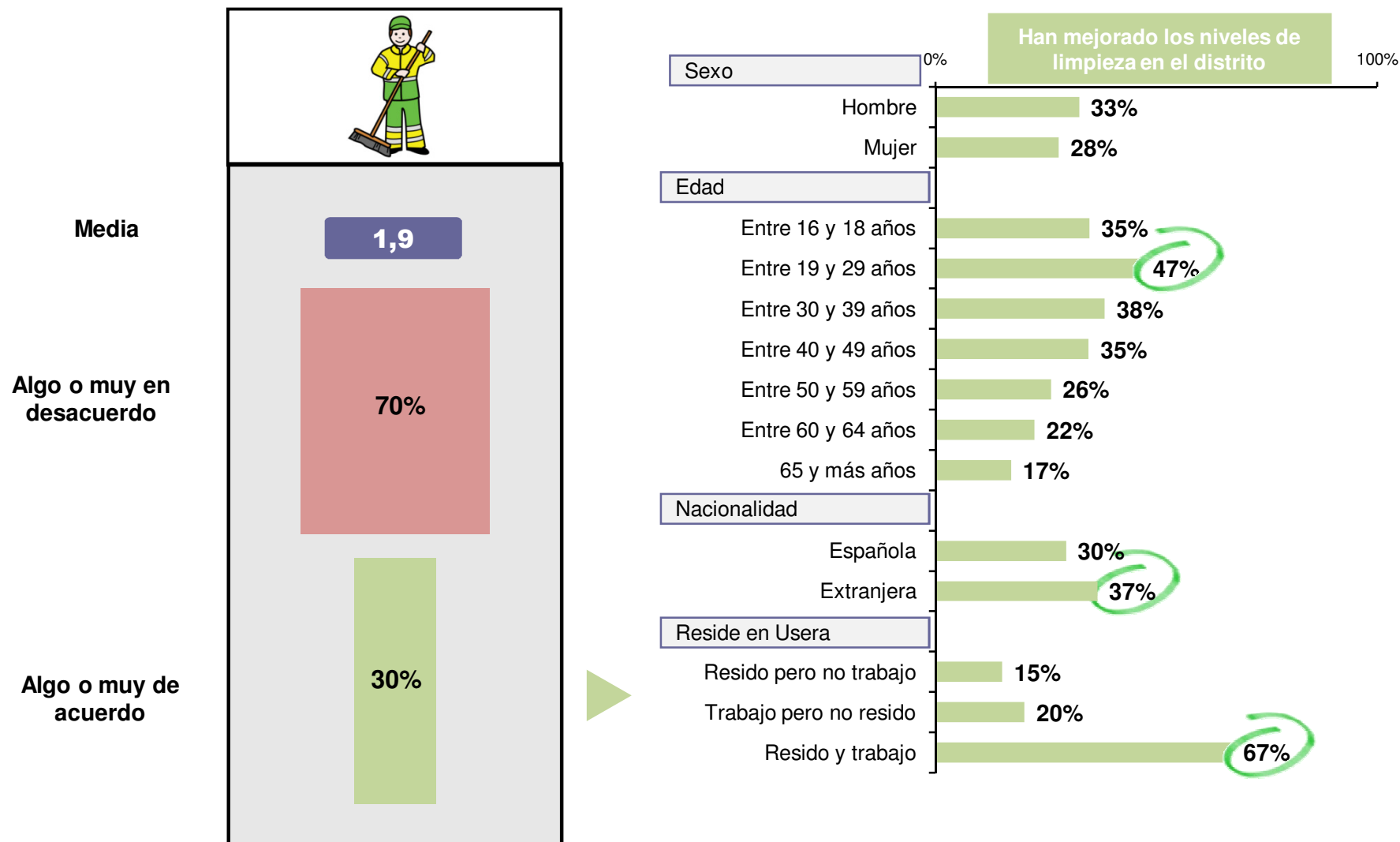
Base: Total de entrevistados



## B.1.2.6. Han mejorado los niveles de limpieza en el distrito

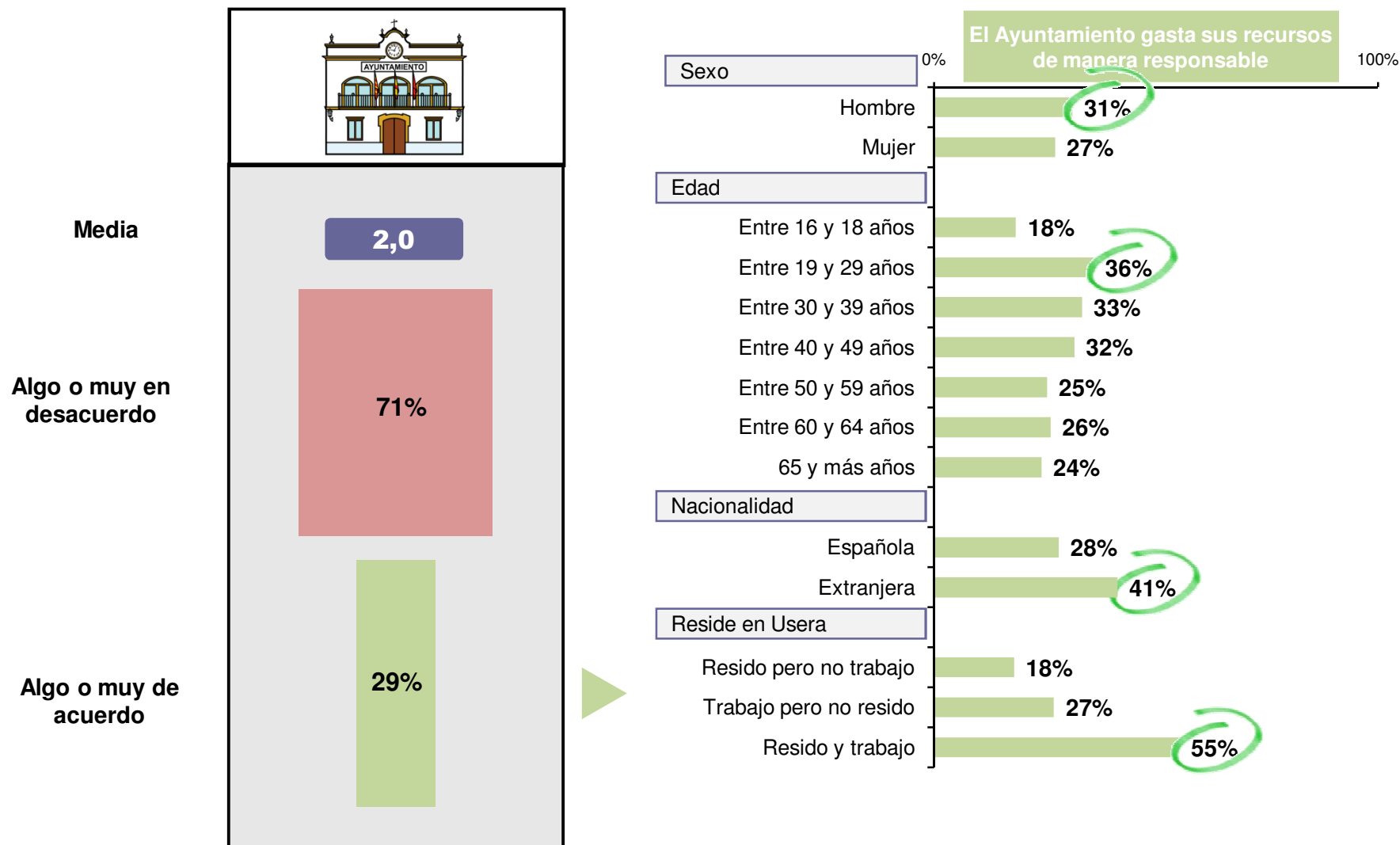
SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES “MUY EN DESACUERDO” Y 4 ES “MUY DE ACUERDO”, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES? (P.1)

Base: Total de entrevistados



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

Base: Total de entrevistados



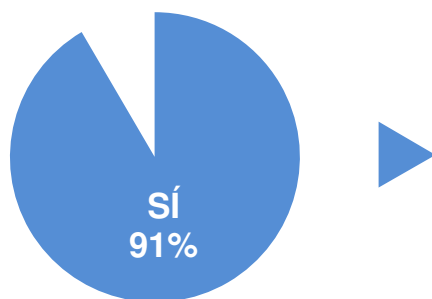




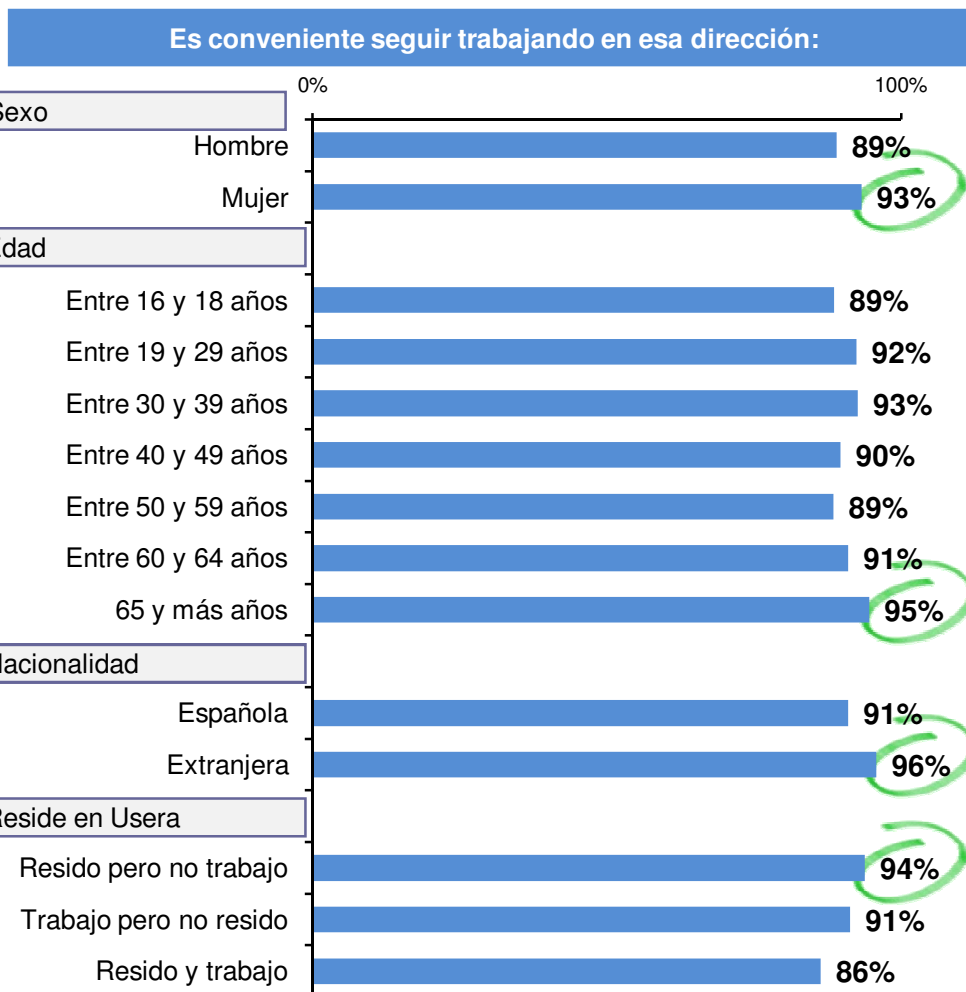
## **B.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN USERA**

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

Base: Total de entrevistados



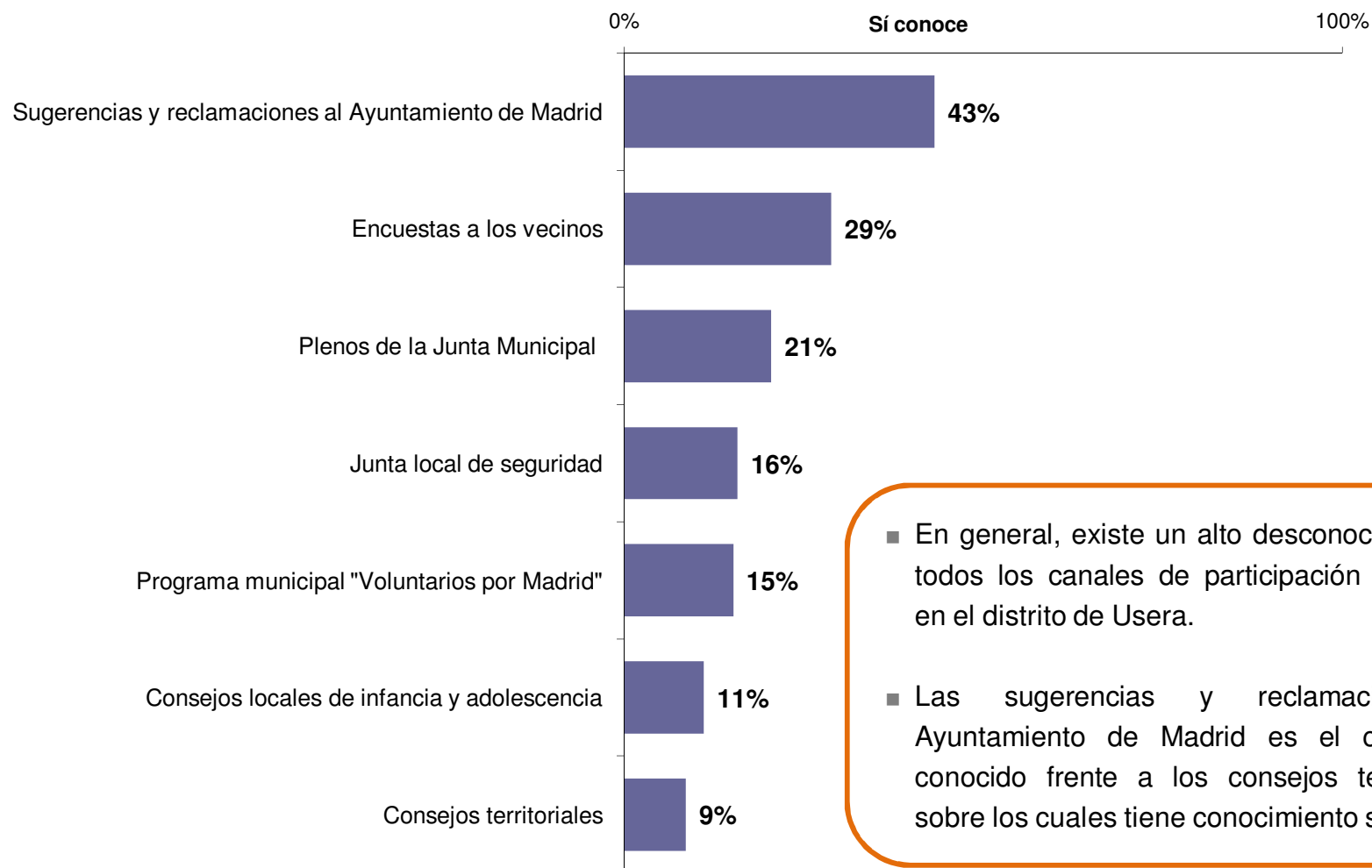
- Entre las personas que opinan que sí que les parece conveniente seguir trabajando en esta dirección, destacan:
  - Las mujeres.
  - Las personas de más de 64 años.
  - Aquellos que residen en el distrito.



### B.2.2.1. Conocimiento de los canales participación ciudadana

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

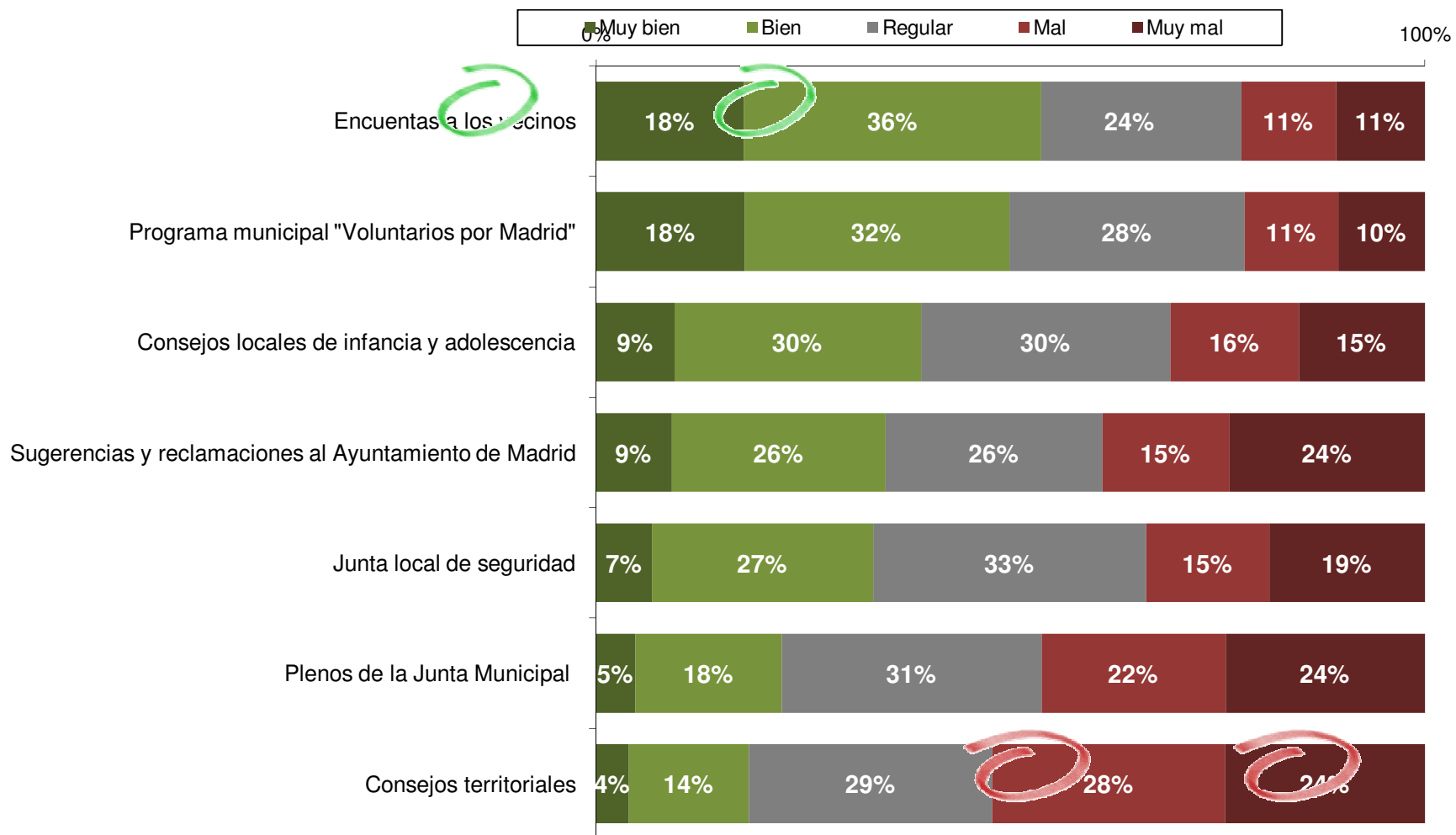
Base: Total de entrevistados



## B.2.2.2. Valoración de los canales participación ciudadana

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

Base: Entrevistados que conocen el canal de participación ciudadana

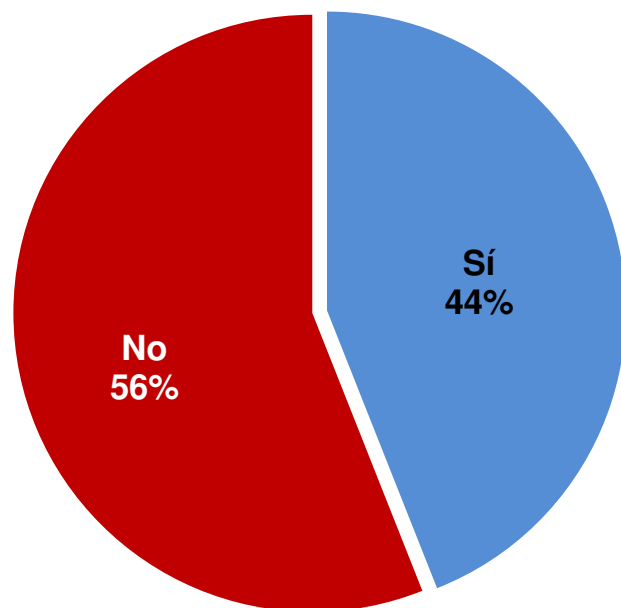


\* En una escala de 1 "muy mal" a 5 "muy bien".

## B.3. LAS INSTALACIONES DEL DISTRITO

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

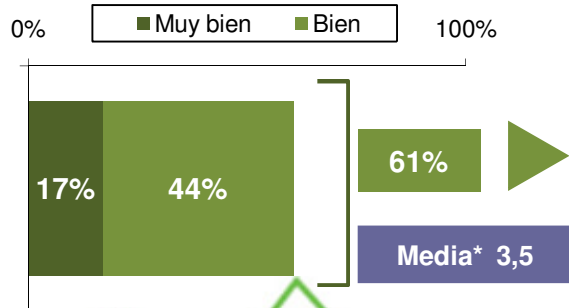
Base: Total de entrevistados



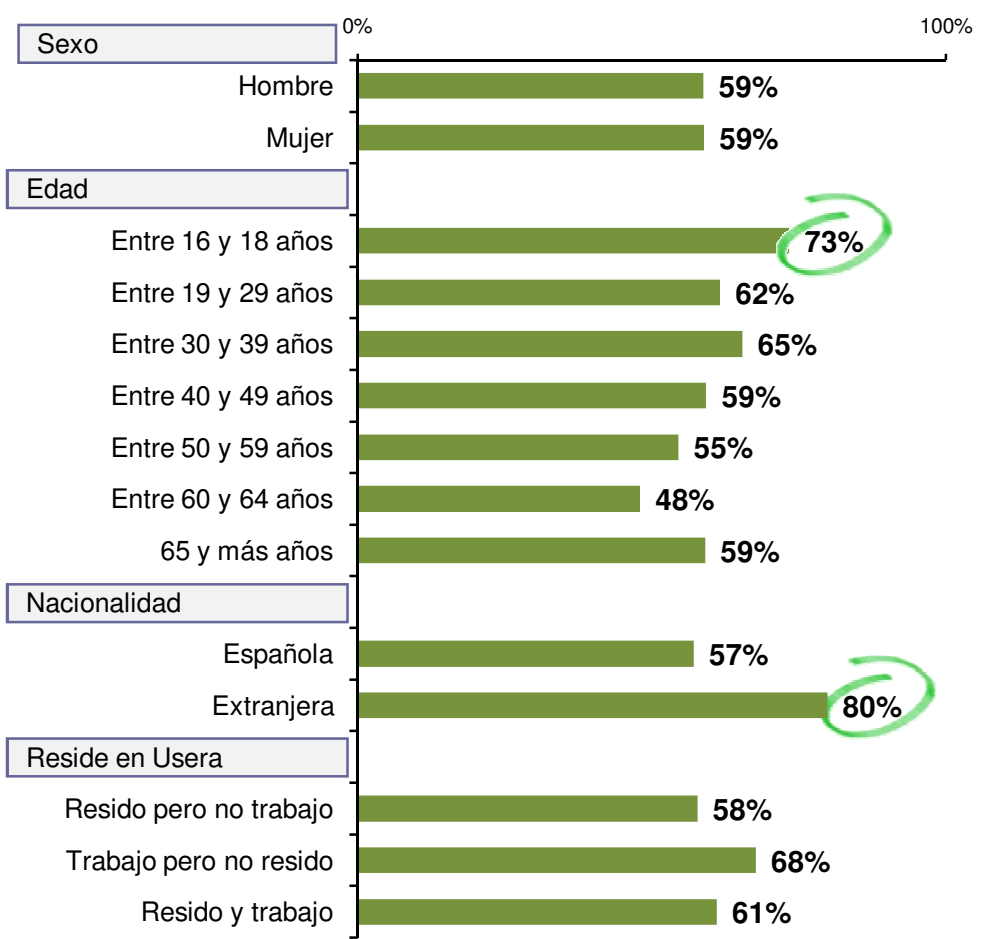
- El 56% de los participantes en el estudio declara que en el último año no ha utilizado la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), ubicada dentro de Junta Municipal de Usera.
- El conocimiento se reparte igualmente, aunque se centra en mayor medida entre la población situada entre 60 y 64 años, los varones y aquellos que residen en el barrio y también trabajan.

Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 ES “MUY MAL” Y 5 “MUY BIEN”, ¿QUÉ VALORACIÓN LE DARÍA UD. A ESTA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO? (P.6)\*

Base: Entrevistados que utilizan o han utilizado la oficina de atención ciudadana



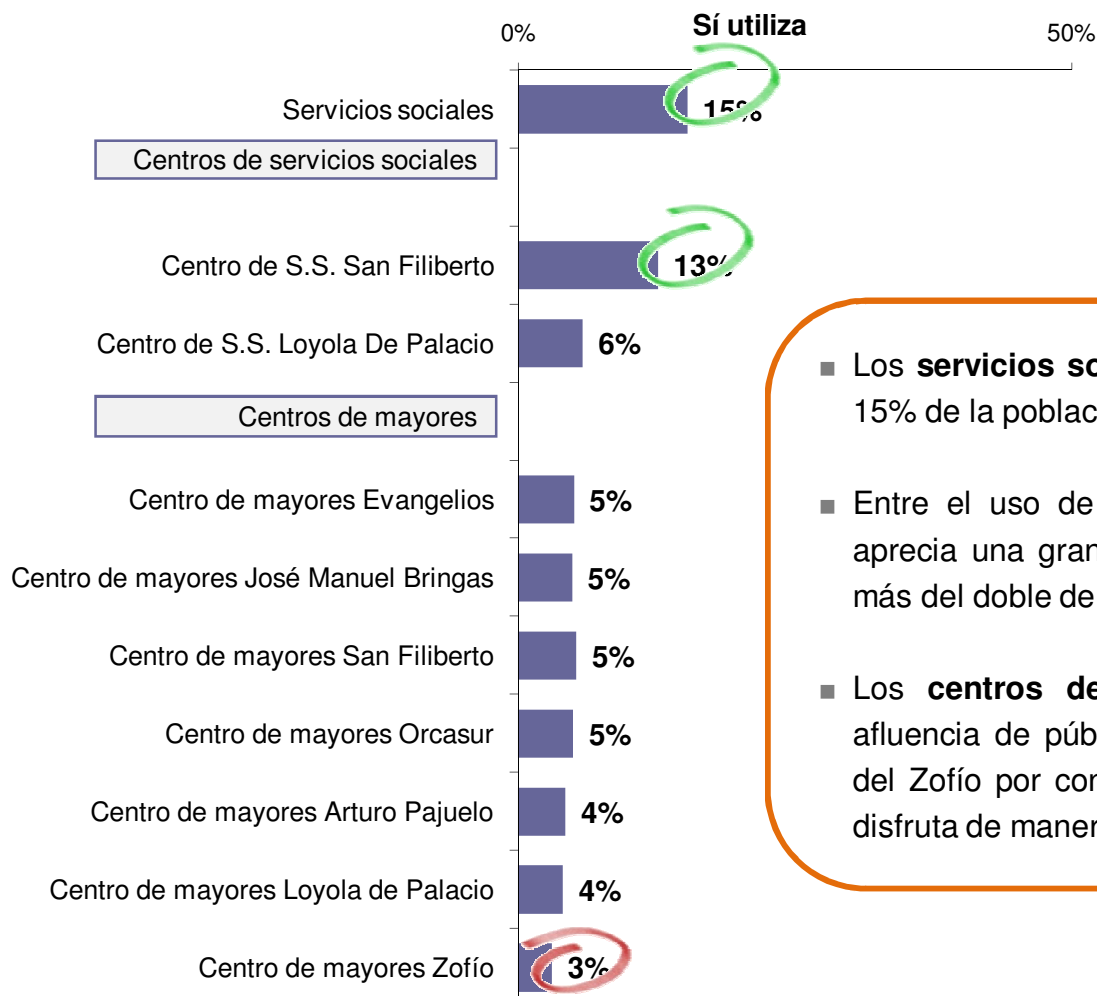
**Perfil de la población que valora muy bien o bien la OAC**



\* En una escala de 1 “muy mal” a 5 “muy bien”.

POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.7)

Base: Total de entrevistados

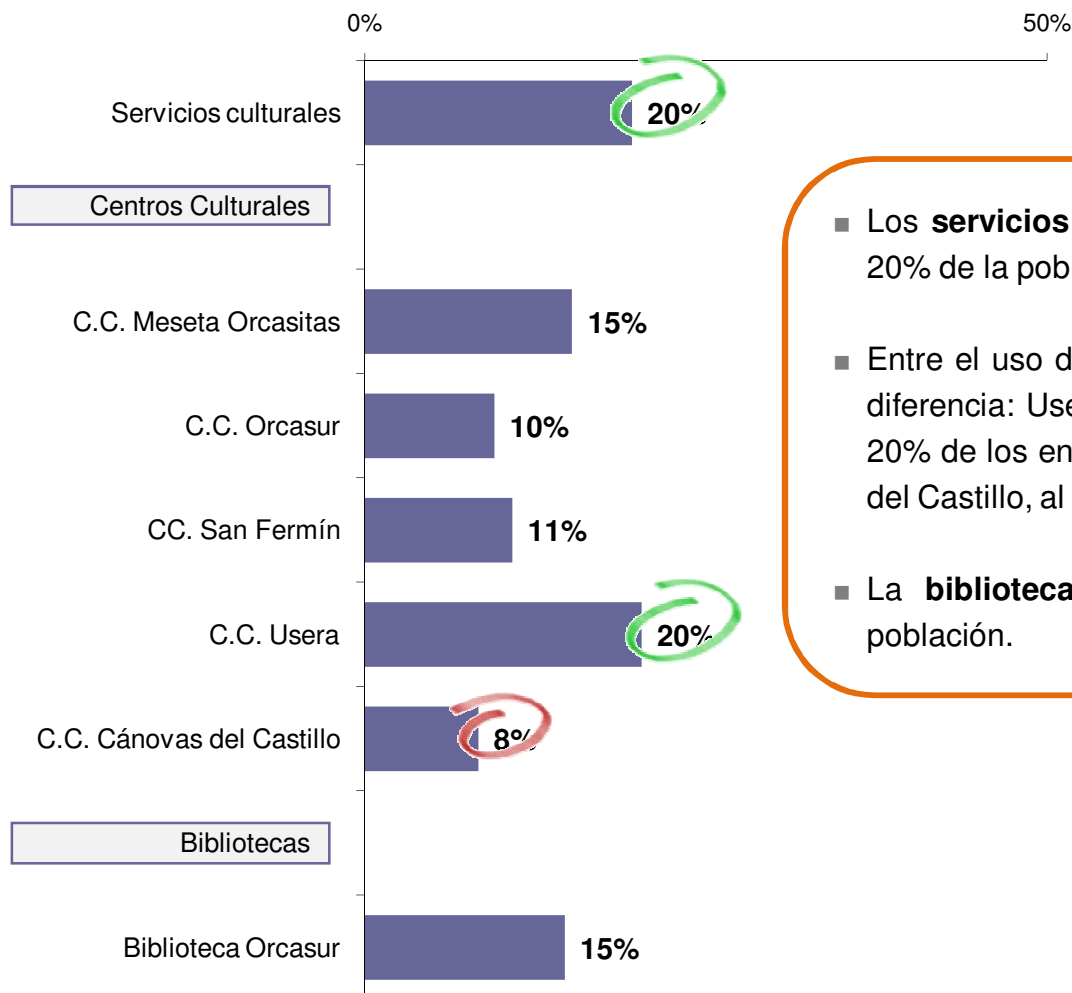


- Los **servicios sociales**, en general, son utilizados por un 15% de la población entrevistada.
- Entre el uso de los **centros de servicios sociales** se aprecia una gran diferencia: San Filiberto es visitado por más del doble de personas que el de Loyola de Palacio.
- Los **centros de mayores** no cuentan con una gran afluencia de público pero destaca el situado en el barrio del Zofío por contar con sólo un 3% de población que lo disfruta de manera habitual o lo ha hecho en el último año.



POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.7)

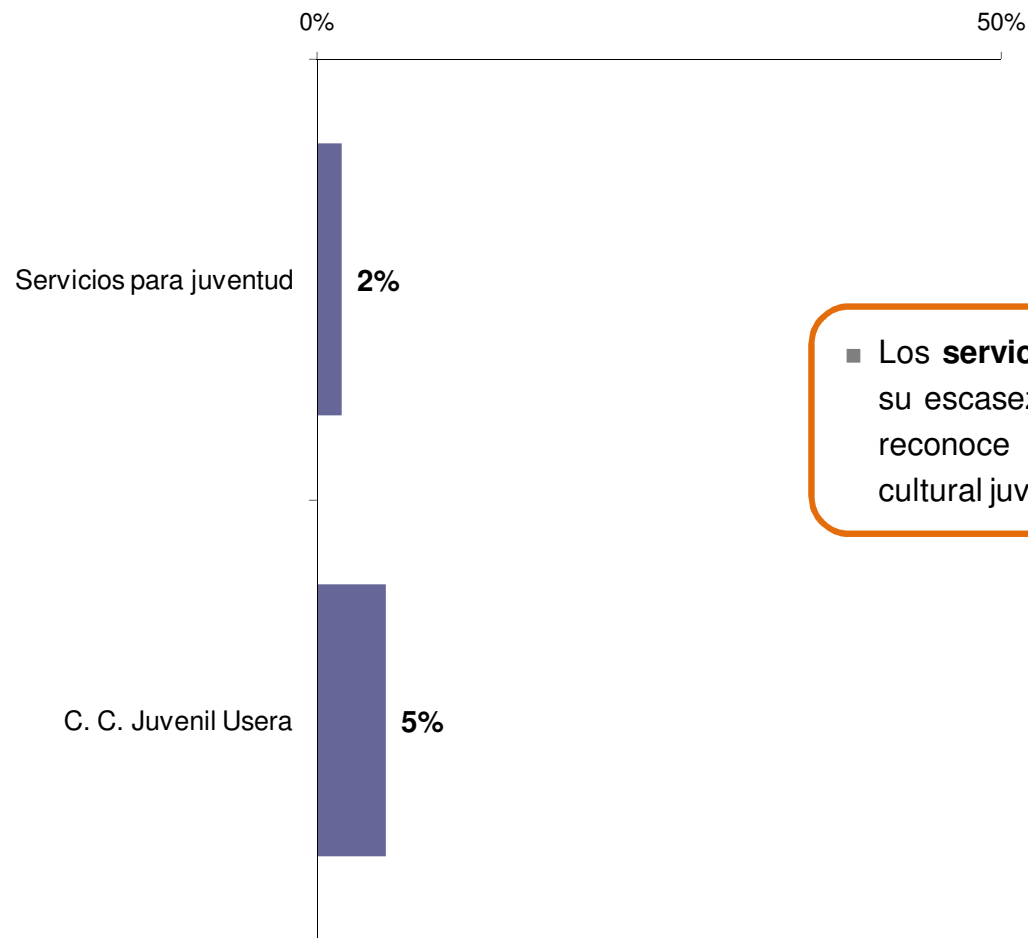
Base: Total de entrevistados



- Los **servicios culturales**, en general, son utilizados por un 20% de la población entrevistada.
- Entre el uso de los **centros culturales** se aprecia una gran diferencia: Usera destaca por su alto grado de afluencia -un 20% de los entrevistados así lo afirma- frente al de Cánovas del Castillo, al que sólo asisten el 8%.
- La **biblioteca** Orcasur es disfrutada por el 15% de la población.

POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.7)

Base: Total de entrevistados

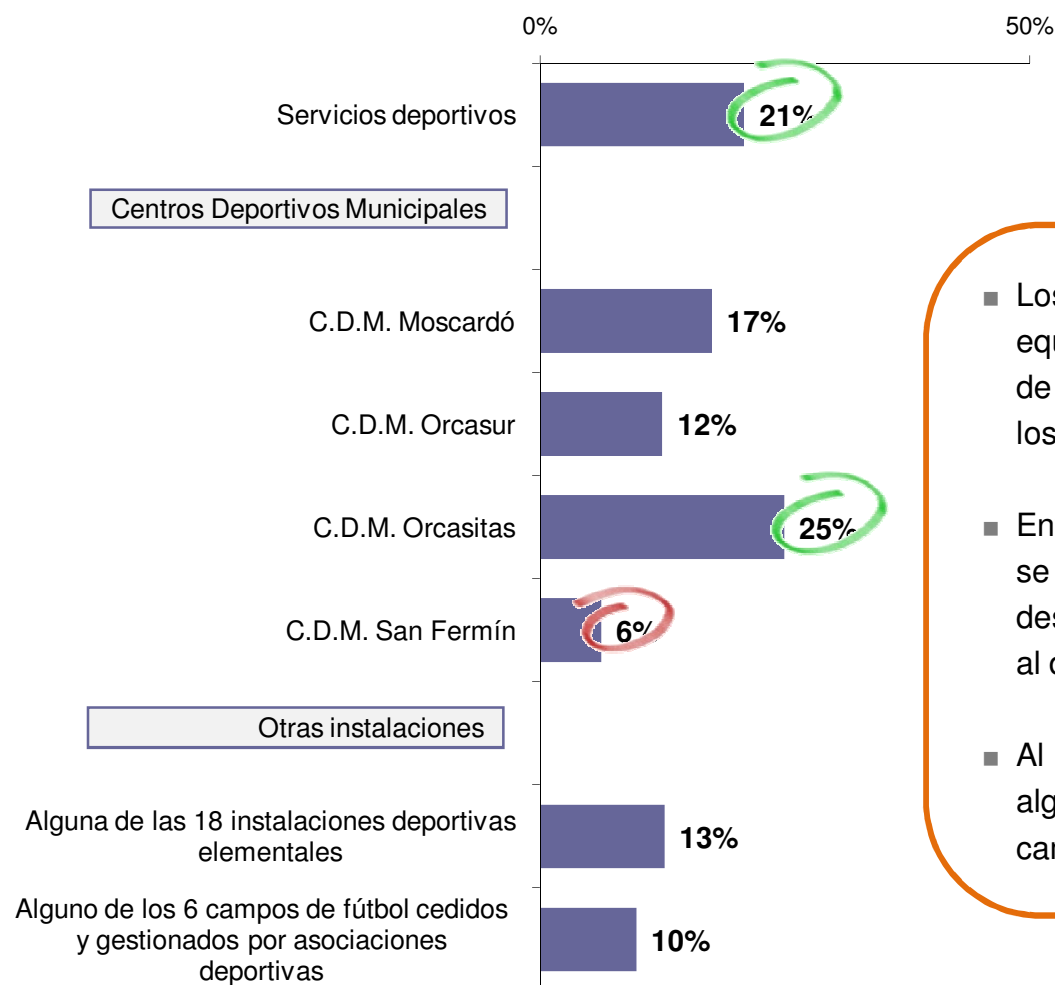


■ Los **servicios para la juventud** destacan por su escasez de uso: el 2% de los encuestados reconoce asistir a ellos y el 5% al centro cultural juvenil Usera.

### B.3.2.1 Utilización de servicios y equipamientos

POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.7)

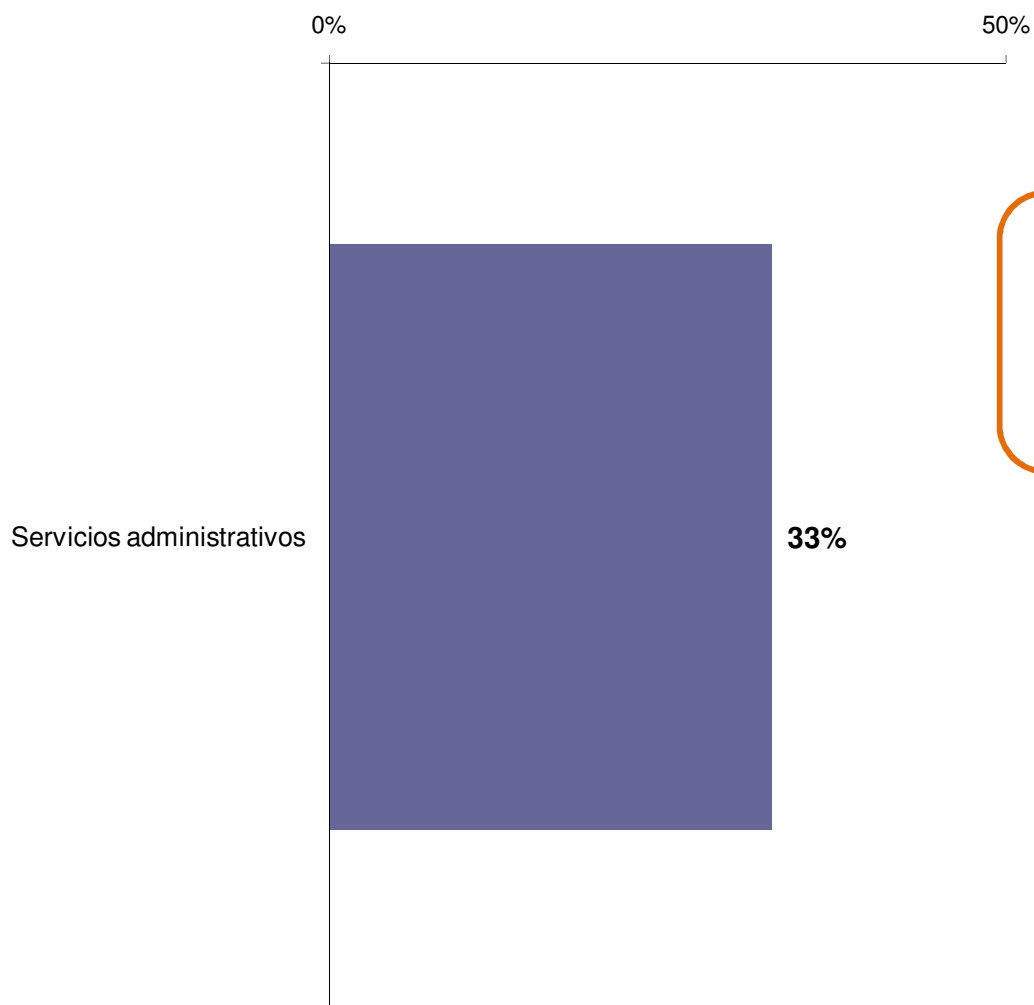
Base: Total de entrevistados



- Los **servicios deportivos** son uno de los equipamientos con un mayor grado de uso: el 21% de la población participante en el estudio afirma que los utiliza.
- Entre el uso de los **centros deportivos municipales** se aprecia una gran diferencia: el C.D.M. Orcasitas destaca por su alto grado de afluencia (25%) frente al de San Fermín (6%).
- Al resto de instalaciones deportivas, como son alguna de las 18 elementales o alguno de los 6 campos de fútbol la asistencia es moderada.

**POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.7)**

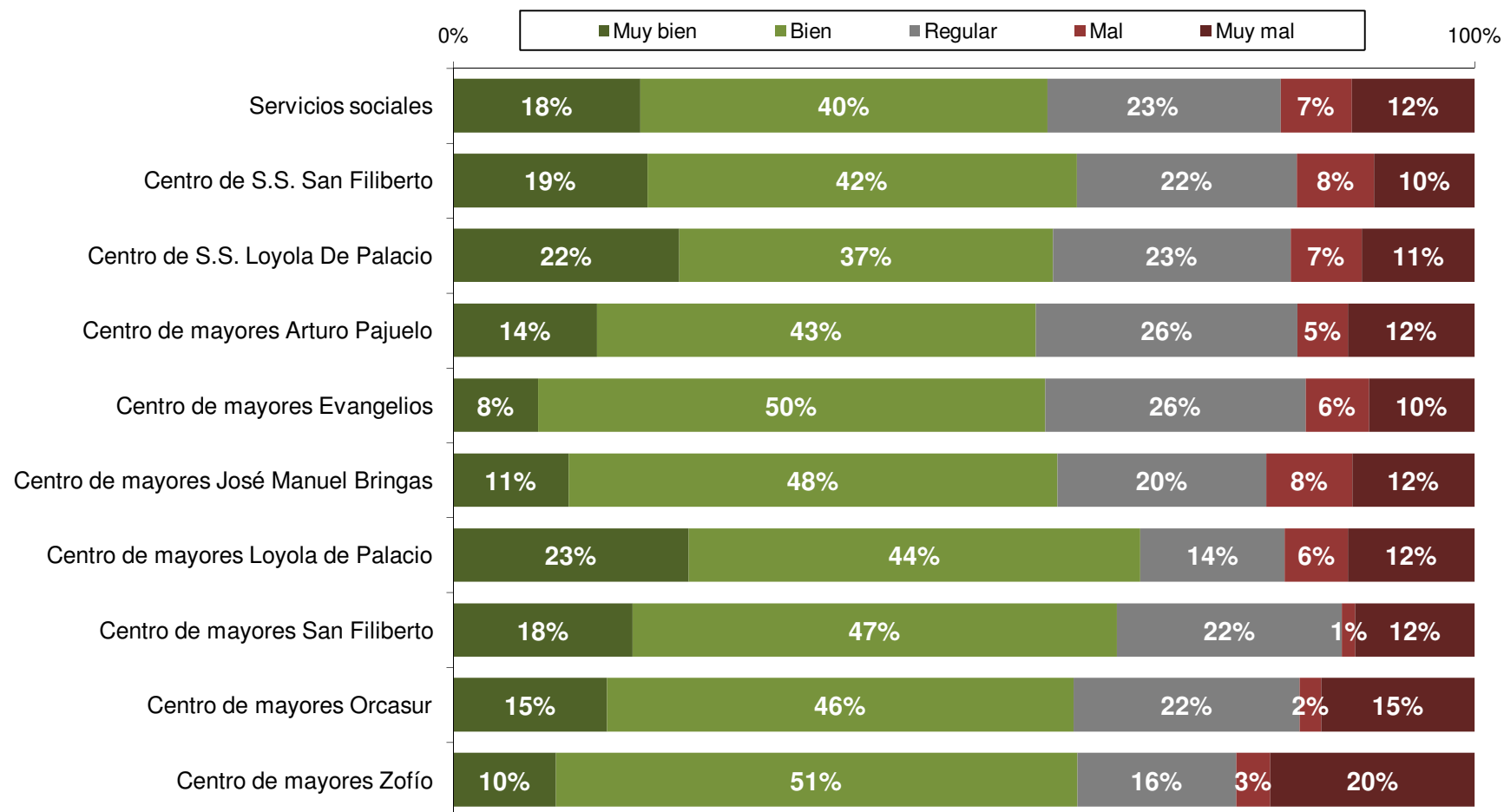
Base: Total de entrevistados



■ Los **servicios administrativos** destacan por ser los más utilizados por la población entrevistada en Usera: el 33% manifiesta utilizarlo habitualmente o haberlo hecho durante el último año.

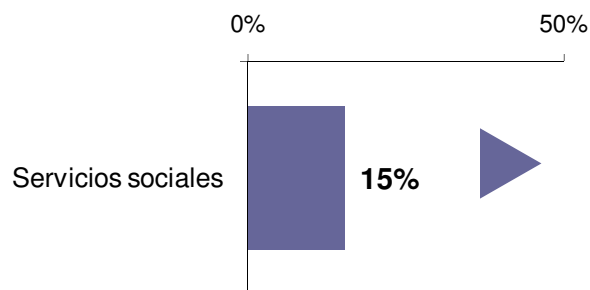
**Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES “MUY MAL” Y 5 ES “MUY BIEN”, ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.8)**

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



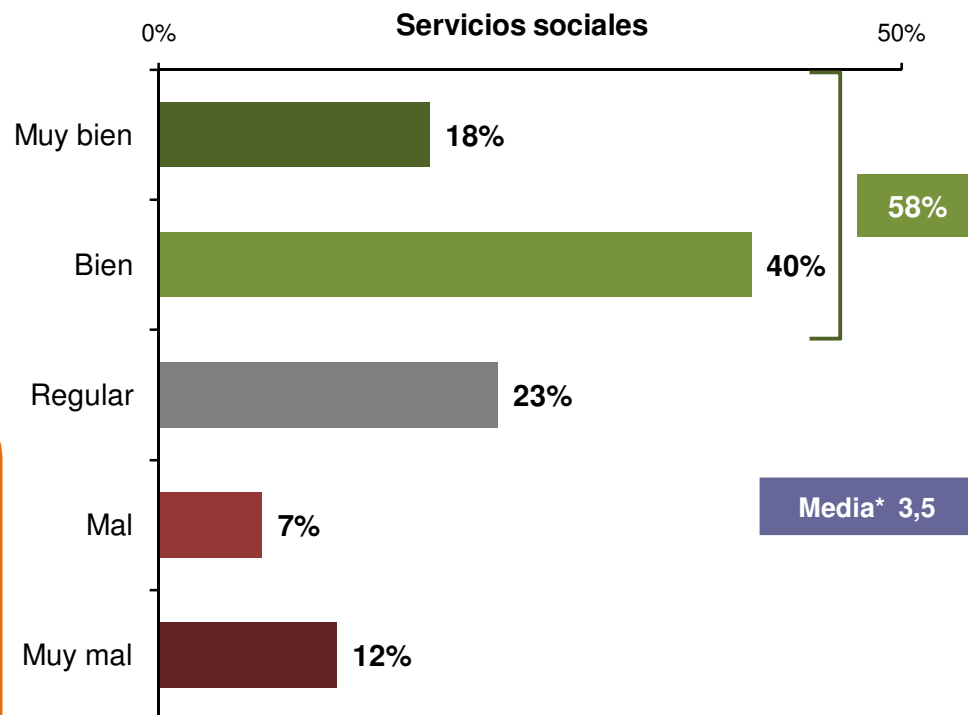
**POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.7)**

Base: Total de entrevistados



**Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES “MUY MAL” Y 5 ES “MUY BIEN”, ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.8)**

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

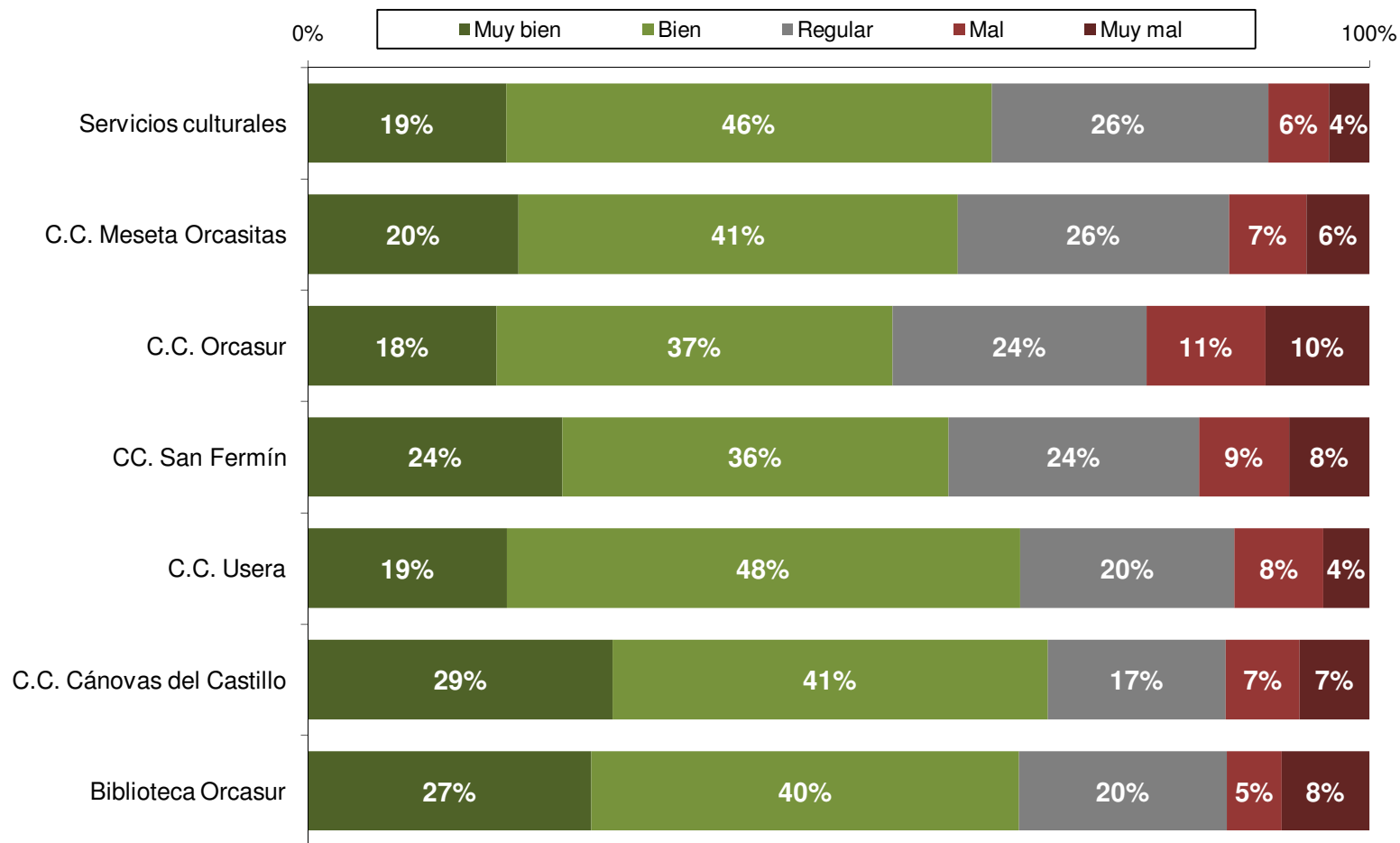


- Los servicios sociales son valorados bien o muy bien por el 58% de la población que utiliza habitualmente este servicio, y se concentran entre:
  - Los más jóvenes (menores de 19 años) y los más mayores (con edades superiores a los 59 años).
  - Los residentes en Usera.
- Teniendo en cuenta los barrios de residencia, destacan Orcasur y Pradolongo por ser en los que vive la población que le otorga en menor medida una buena valoración (45% y 43% respectivamente) frente a Orcasitas, donde el 71% de los habitantes está contento con este servicio.

\* En una escala de 1 “muy mal” a 5 “muy bien”.

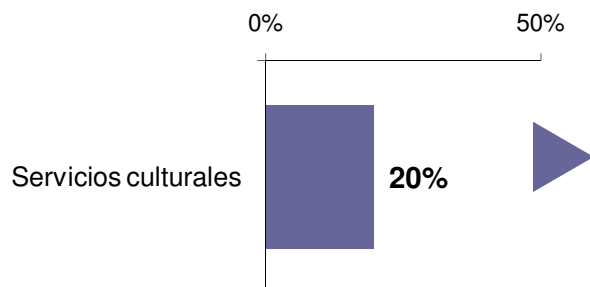
**Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES “MUY MAL” Y 5 ES “MUY BIEN”, ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.8)**

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



**POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.7)**

Base: Total de entrevistados

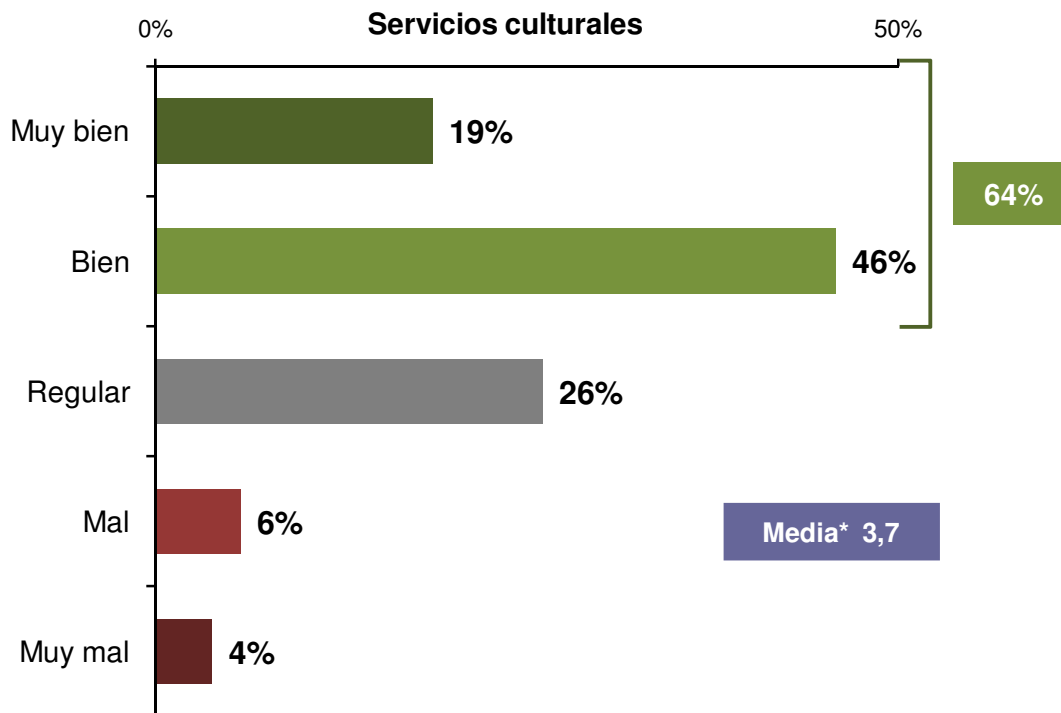


■ Los servicios culturales son utilizados habitualmente por el 20% de la población entrevistada, de los cuales el 64% lo valoran muy positivamente. Entre ellos, destacan:

- Las mujeres.
- La población residente en Usera, especialmente en los barrios de Pradolongo y Zofío.

**Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES “MUY MAL” Y 5 ES “MUY BIEN”, ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.8)**

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

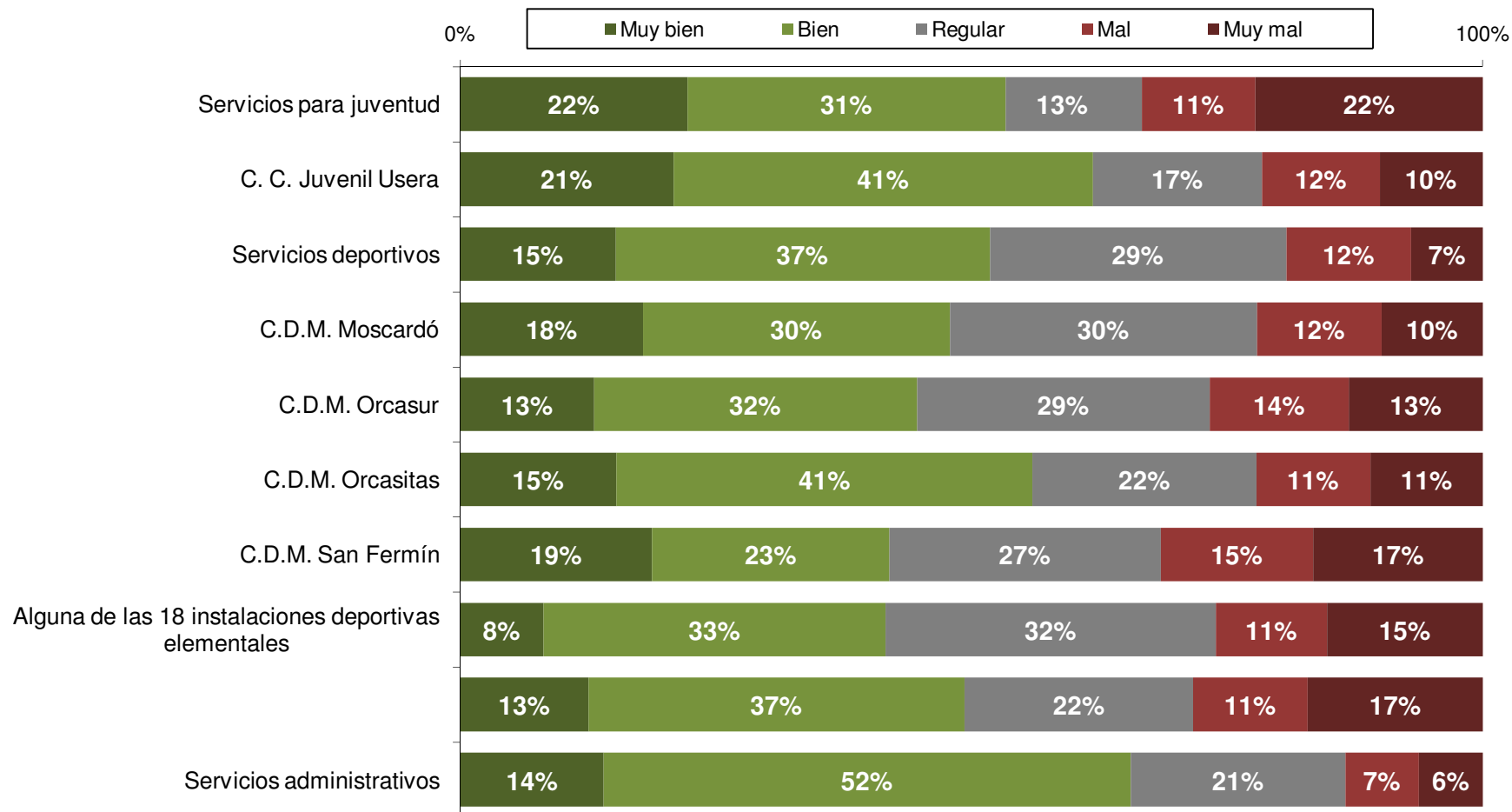


\* En una escala de 1 “muy mal” a 5 “muy bien”.



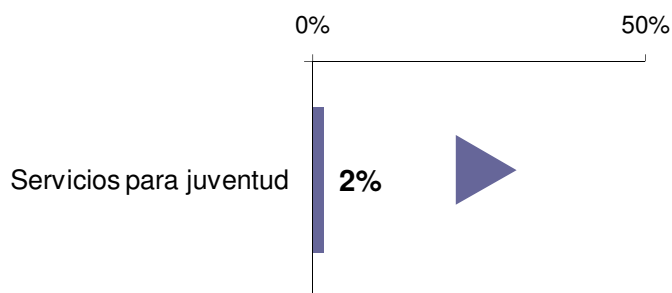
**Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES “MUY MAL” Y 5 ES “MUY BIEN”, ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.8)**

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



**POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.7)**

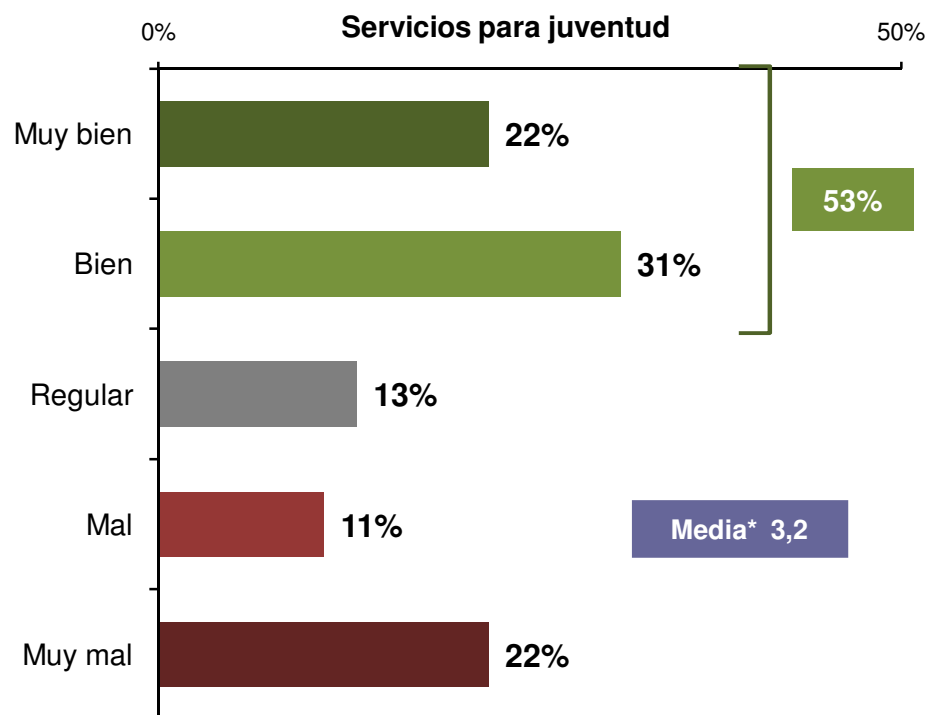
Base: Total de entrevistados



- Los servicios para la juventud son el recurso menos utilizado por parte de la población entrevistada: sólo lo hace un 2%.
- De aquellos que lo usan, el 53% lo valora de forma muy positiva.
- Destacan los residentes en los barrios de San Fermín y de Pradolongo.

**Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES “MUY MAL” Y 5 ES “MUY BIEN”, ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.8)**

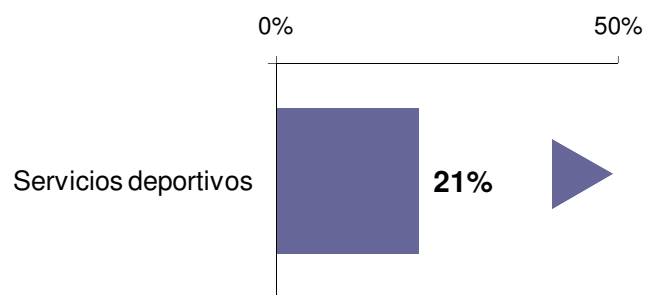
Base: Entrevistados que utilizan o han utilizado los servicios y/o equipamientos



\* En una escala de 1 “muy mal” a 5 “muy bien”.

**POR OTRO LADO, LA JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO Y EL AYUNTAMIENTO OFRECEN DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA EL DISTRITO. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS UTILIZA UD. HABITUALMENTE O HA UTILIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.7)**

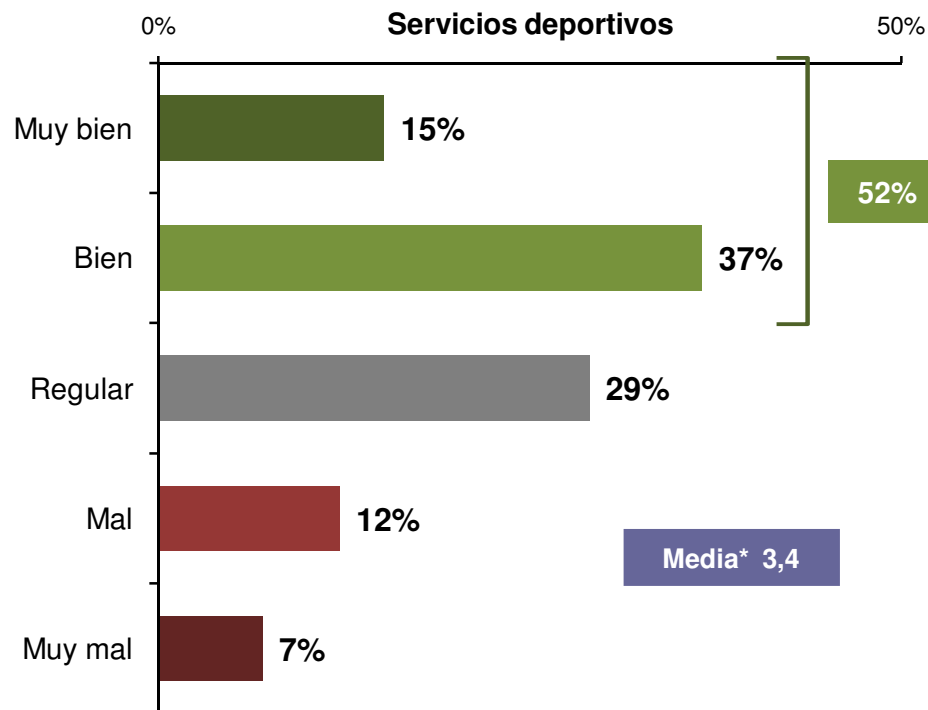
Base: Total de entrevistados



- El 21% de los participantes utilizan los servicios deportivos en Usera, de los cuales un 52% los valora bien o muy bien.

**Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES “MUY MAL” Y 5 ES “MUY BIEN”, ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LOS DIFERENTES SERVICIOS Y/O EQUIPAMIENTOS DEL DISTRITO? (P.8)**

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



\* En una escala de 1 “muy mal” a 5 “muy bien”.

- Tras determinar el grado de utilización de los servicios y equipamientos en Usera y la valoración otorgada, se procede a continuación a juntar ambos indicadores.
- Se mostrará una tabla, con un primer análisis centrado en cada uno de los servicios por los que se ha preguntado.
- Posteriormente, se hará una clasificación de los servicios en función del uso y la valoración de los mismos. Con los resultados obtenidos, se realizará una clasificación correspondiente a cuatro categorías:
  - Servicios y equipamientos del distrito a potenciar.
  - Servicios y equipamientos a fortalecer.
  - Servicios y equipamientos susceptibles de mejora.
  - Servicios y equipamientos con necesidad de cambio.
- Este análisis se realizará desde dos perspectivas: la primera, priorizando la valoración que realizan los usuarios con el fin de que la proporción de la población que piensa bien o muy bien sobre el servicio o equipamiento aumente; y la segunda, priorizando el uso para conseguir optimizar la utilización que se realiza de los servicios y equipamientos públicos.

**CUADRO RESUMEN 2014: PRIORIDAD DE VALORACIÓN  
-PORCENTAJE DE USO POR VALORACIÓN (MUY BIEN O BIEN)-**

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS A VIGILAR**

- La valoración no es tan positiva (menos del 50% o más lo valoran bien o muy bien) y la frecuencia de uso no es alta (menos del 20%).

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS A POTENCIAR**

- La valoración es positiva (el 50% o más lo valoran bien o muy bien) y la frecuencia de uso es alta (el 20% o superior).

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA**

- La valoración es positiva (el 50% o más lo valoran bien o muy bien) y la frecuencia de uso no es alta (menos del 20%).

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS A FORTALECER**

- La valoración no es tan positiva (menos del 50% o más lo valoran bien o muy bien) y la frecuencia de uso es alta (el 20% o superior).

**CUADRO RESUMEN 2014: PRIORIDAD DE VALORACIÓN  
-PORCENTAJE DE USO POR VALORACIÓN (MUY BIEN O BIEN)-**

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS A VIGILAR**

- C.D.M. Moscardó
- C.D.M. Orcasur
- C.D.M. San Fermín
- Alguna de las 18 instalaciones deportivas elementales.
- Alguno de los 6 campos de fútbol cedidos y gestionados por asociaciones deportivas.

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS A POTENCIAR**

- **Servicios culturales**
- C.C. Usera
- **Servicios deportivos**
- C.D.M. Orcasitas
- **Servicios administrativos**

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA**

- **Servicios sociales**
- Centro de S.S. San Filiberto
- Centro de S.S. Loyola De Palacio
- Centro de mayores Arturo Pajuelo
- Centro de mayores Evangelios
- Centro de mayores José Manuel Bringas
- Centro de mayores Loyola de Palacio
- Centro de mayores San Filiberto
- Centro de mayores Orcasur
- Centro de mayores Zofío
- C.C. Meseta Orcasitas
- C.C. Orcasur
- CC. San Fermín
- C.C. Cánovas del Castillo
- Biblioteca Orcasur
- **Servicios para juventud**
- C. C. Juvenil Usera

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS A FORTALECER**

- No se ha encontrado ningún servicio o equipamiento que cumpla estas características.

**CUADRO RESUMEN 2014: PRIORIDAD DE USO  
-PORCENTAJE DE USO POR VALORACIÓN (MUY BIEN O BIEN)-**

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS A VIGILAR**

- El la frecuencia de uso es alta (el 20% o superior) y la valoración no es tan positiva (menos del 50% lo valoran bien o muy bien).

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS A POTENCIAR**

- La frecuencia de uso es alta (el 20% o superior) y la valoración es positiva (el 50% o más lo valoran bien o muy bien).

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA**

- La frecuencia de uso no es alta (menos del 20%) y la valoración es positiva (el 50% o más lo valoran bien o muy bien).

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS A FORTALECER**

- La frecuencia de uso no es alta (menos del 20%) y la valoración no es tan positiva (menos del 50% lo valoran bien o muy bien).

**CUADRO RESUMEN 2014: PRIORIDAD DE USO  
-PORCENTAJE DE USO POR VALORACIÓN (MUY BIEN O BIEN)-**

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS A VIGILAR**

- No se ha encontrado ningún servicio o equipamiento que cumpla estas características.

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS A POTENCIAR**

- **Servicios culturales**
- C.C. Usera
- **Servicios deportivos**
- C.D.M. Orcasitas
- **Servicios administrativos**

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS SUSCEPTIBLES  
DE MEJORA**

- **Servicios sociales**
- Centro de S.S. San Filiberto
- Centro de S.S. Loyola De Palacio
- Centro de mayores Arturo Pajuelo
- Centro de mayores Evangelios
- Centro de mayores José Manuel Bringas
- Centro de mayores Loyola de Palacio
- Centro de mayores San Filiberto
- Centro de mayores Orcasur
- Centro de mayores Zofío
- C.C. Meseta Orcasitas
- C.C. Orcasur
- CC. San Fermín
- C.C. Cánovas del Castillo
- Biblioteca Orcasur
- **Servicios para juventud**
- C. C. Juvenil Usera

**SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS A FORTALECER**

- C.D.M. Moscardó
- C.D.M. Orcasur
- C.D.M. San Fermín
- Alguna de las 18 instalaciones deportivas elementales.
- Alguno de los 6 campos de fútbol cedidos y gestionados por asociaciones deportivas.



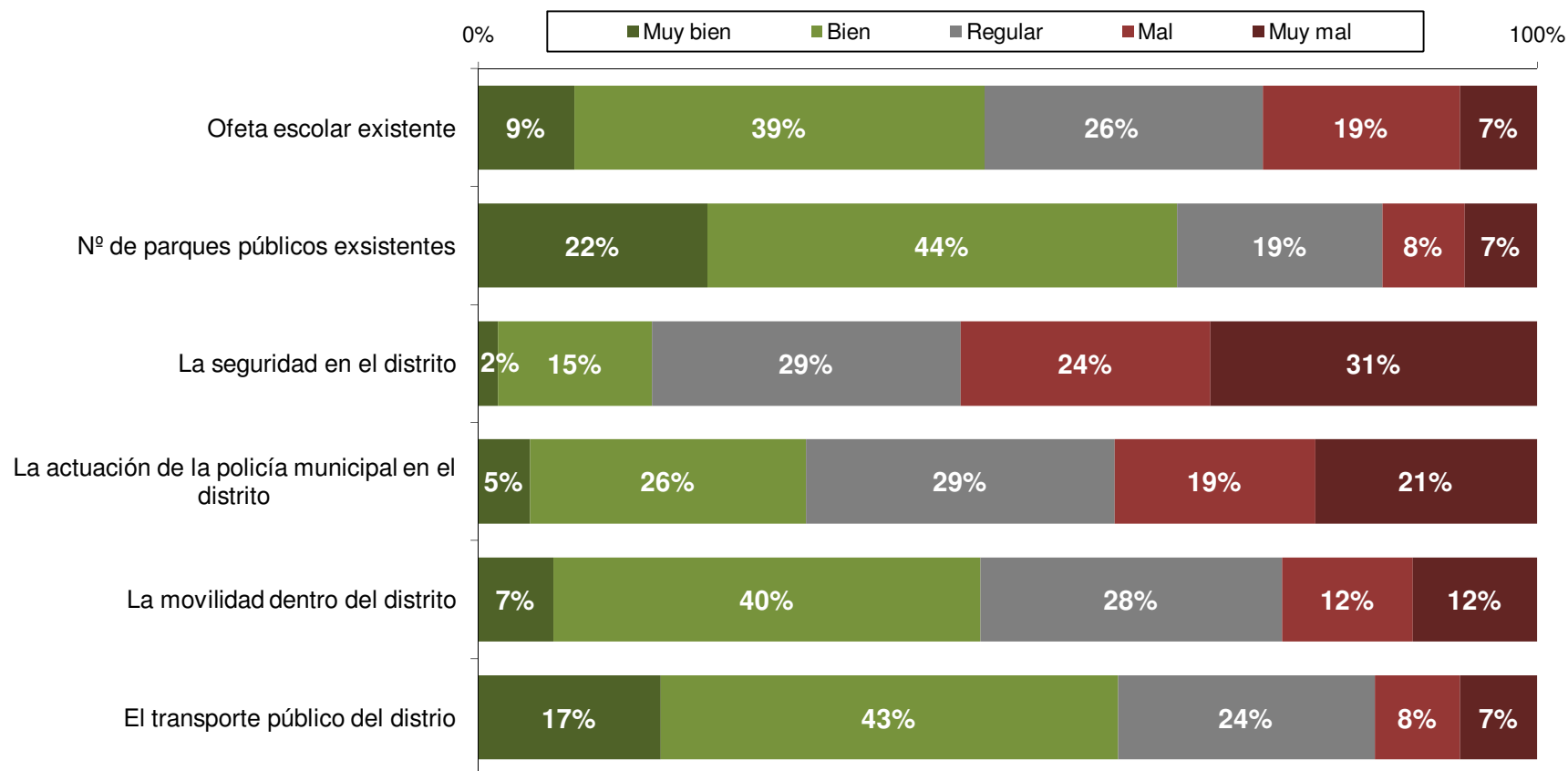
### B.3.2.3. Valoración de otras cuestiones del distrito de Usera

**POR OTRO LADO, EN MATERIA DE EDUCACIÓN, EL DISTRITO CUENTA CON: 12 CENTROS PÚBLICOS DE EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA (1 DE EDUCACIÓN ESPECIAL), 16 CENTROS CONCERTADOS, 6 INSTITUTOS PÚBLICOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA, 8 ESCUELAS INFANTILES PÚBLICAS, 2 CASAS DE NIÑOS, 2 CENTROS DE ADULTOS Y 1 CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN ESPECIAL. ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A LA OFERTA ESCOLAR EXISTENTE EN EL DISTRITO SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 ES “MUY MAL” Y 5 ES “MUY BIEN”? (P.9)**

Base: Todos los entrevistados

**A CONTINUACIÓN, Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES “MUY MAL” Y 5 ES “MUY BIEN”, ¿QUÉ VALORACIÓN DARÍA UD. A SIGUIENTES CUESTIONES? (P.10)**

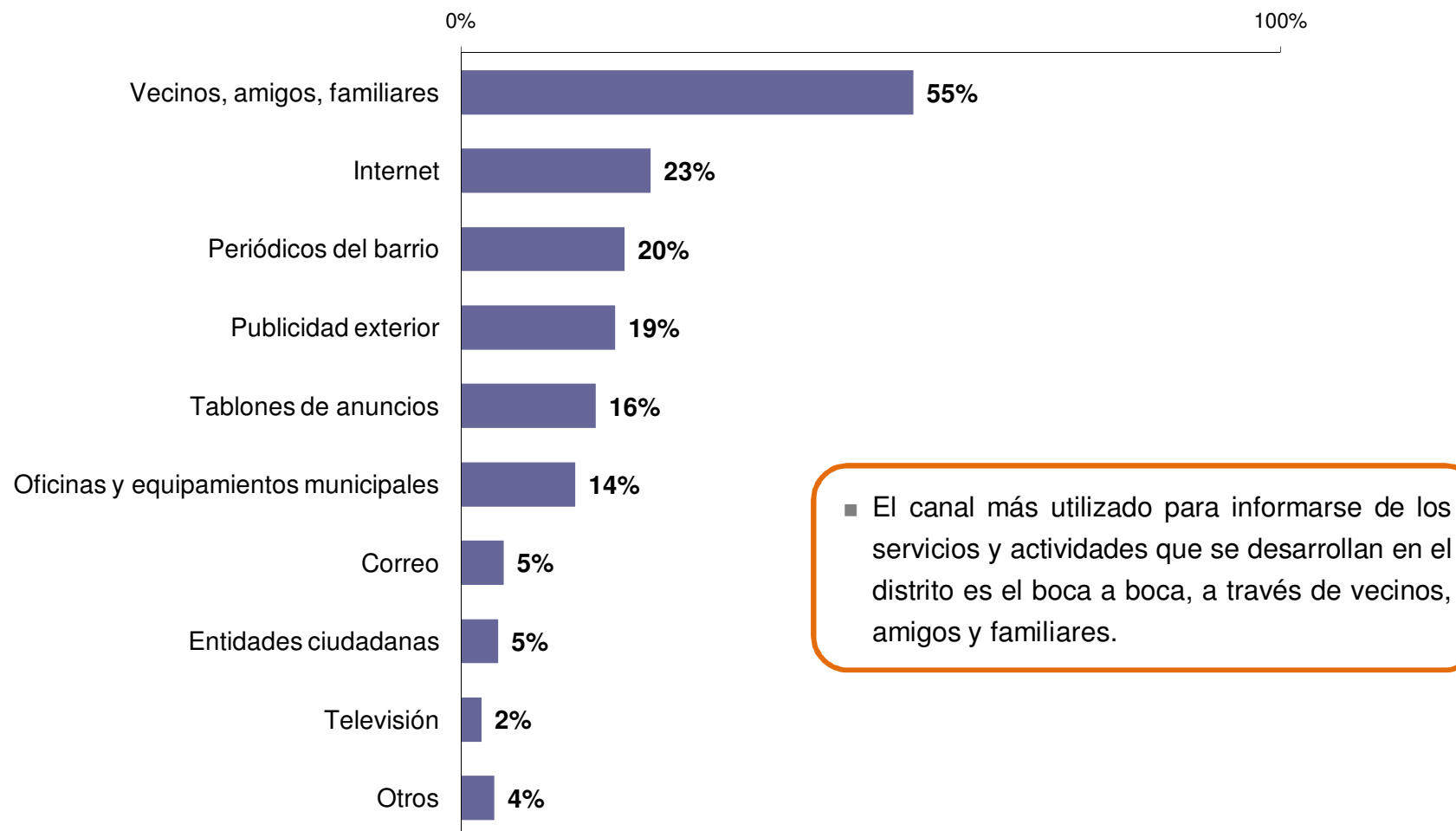
Base: Todos los entrevistados



## B.4. CANALES DE INFORMACIÓN

POR OTRO LADO, ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO O MEDIOS SE INFORMA UD. DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL DISTRITO? (P.11)\*

Base: Total de entrevistados



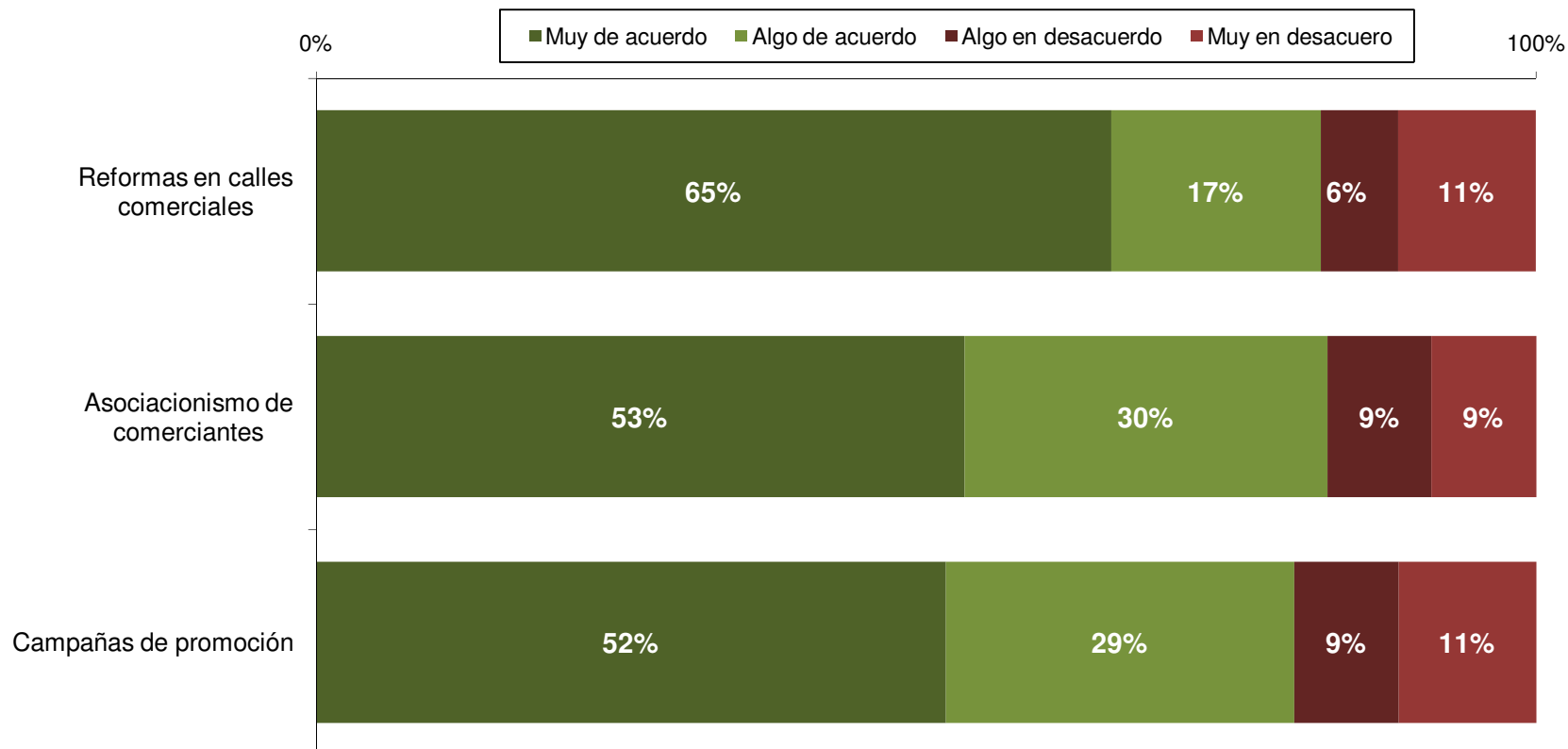
\* Pregunta abierta y con posibilidad de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.



## **B.5. ACTUACIONES PARA MEJORAR LAS ZONAS COMERCIALES**

A CONTINUACIÓN, Y SEGÚN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 1 ES “MUY EN DESACUERDO” Y 4 ES “MUY DE ACUERDO”, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ UD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES ACTUACIONES PARA MEJORAR ZONAS COMERCIALES DEL DISTRITO? (P.12)\*

Base: Todos los entrevistados



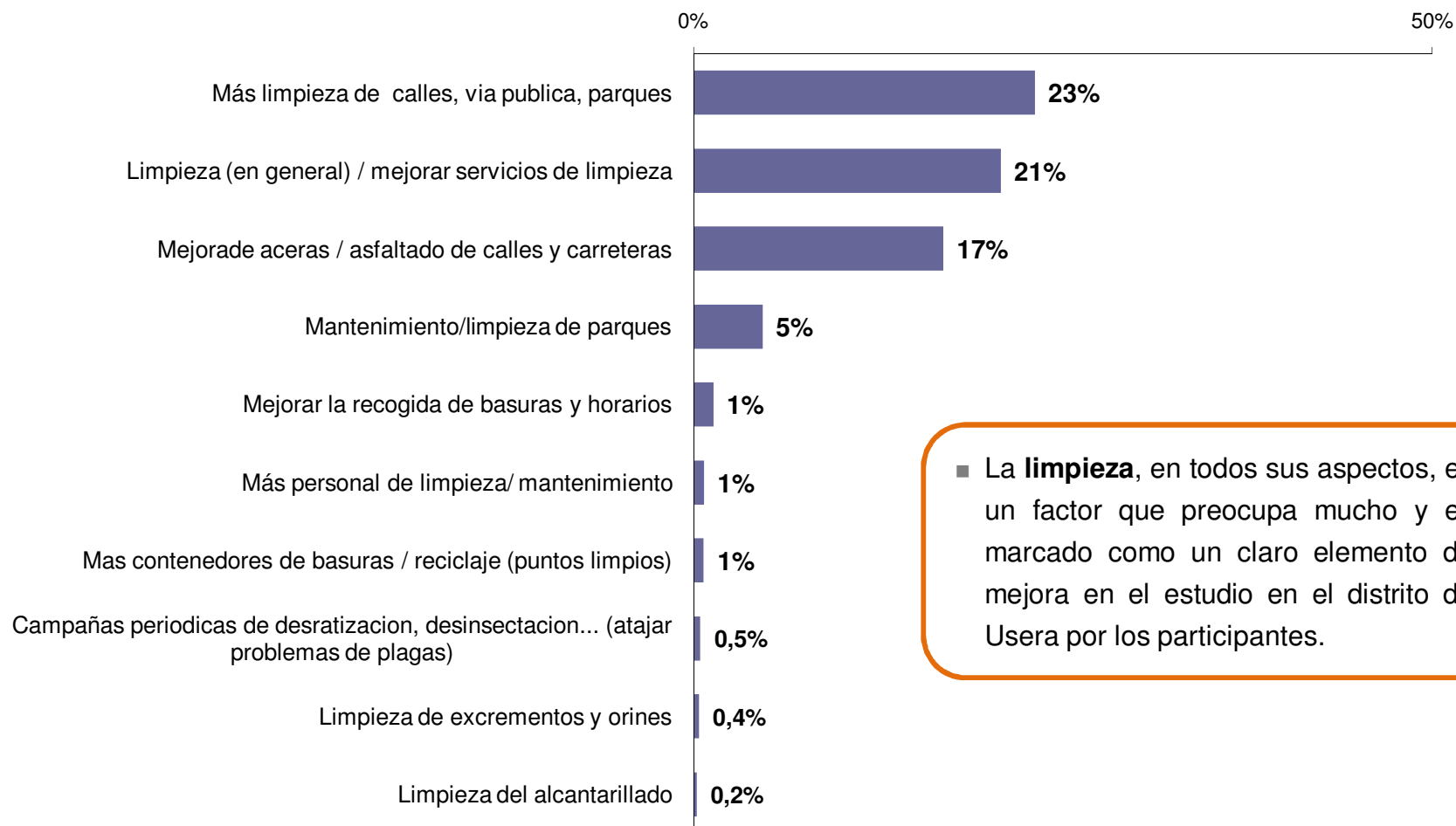
- Las reformas en las calles comerciales son las actuaciones más prioritarias para la mayoría de los participantes en el estudio.

\* En una escala de 1 “muy en desacuerdo” a 4 “muy de acuerdo”.

## B.6. ACCIONES DE MEJORA

**Y PARA FINALIZAR, ¿QUÉ ACCIONES CONSIDERA UD. QUE SERÍA BUENO QUE SE DESARROLLASEN EN EL DISTRITO EN LOS PRÓXIMOS AÑOS? (P.13)\***

Base: Total de entrevistados



■ La **limpieza**, en todos sus aspectos, es un factor que preocupa mucho y es marcado como un claro elemento de mejora en el estudio en el distrito de Usera por los participantes.

**Y PARA FINALIZAR, ¿QUÉ ACCIONES CONSIDERA UD. QUE SERÍA BUENO QUE SE DESARROLLASEN EN EL DISTRITO EN LOS PRÓXIMOS AÑOS? (P.13)\***

Base: Total de entrevistados



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



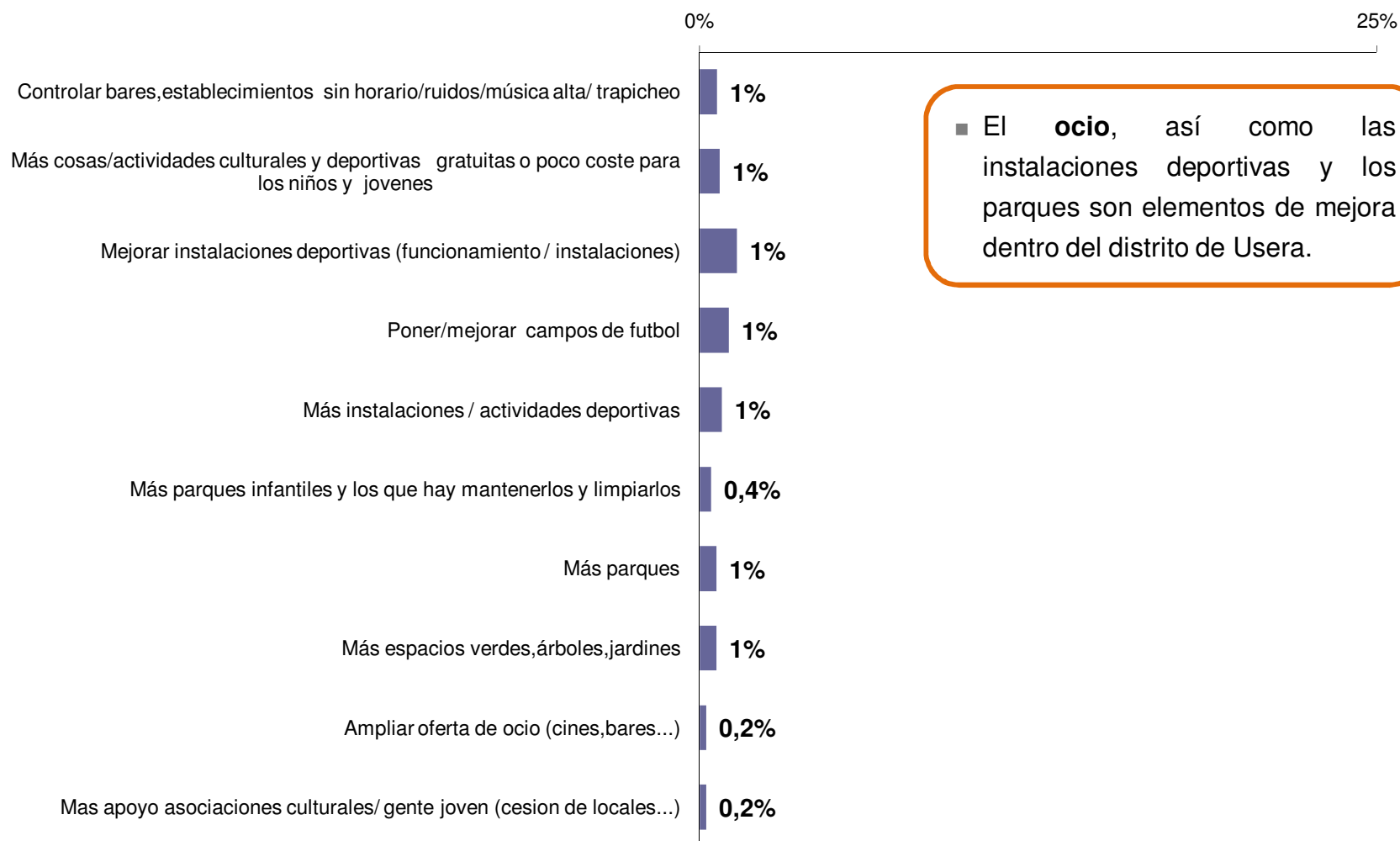
**Y PARA FINALIZAR, ¿QUÉ ACCIONES CONSIDERA UD. QUE SERÍA BUENO QUE SE DESARROLLASEN EN EL DISTRITO EN LOS PRÓXIMOS AÑOS? (P.13)\***

Base: total de entrevistados



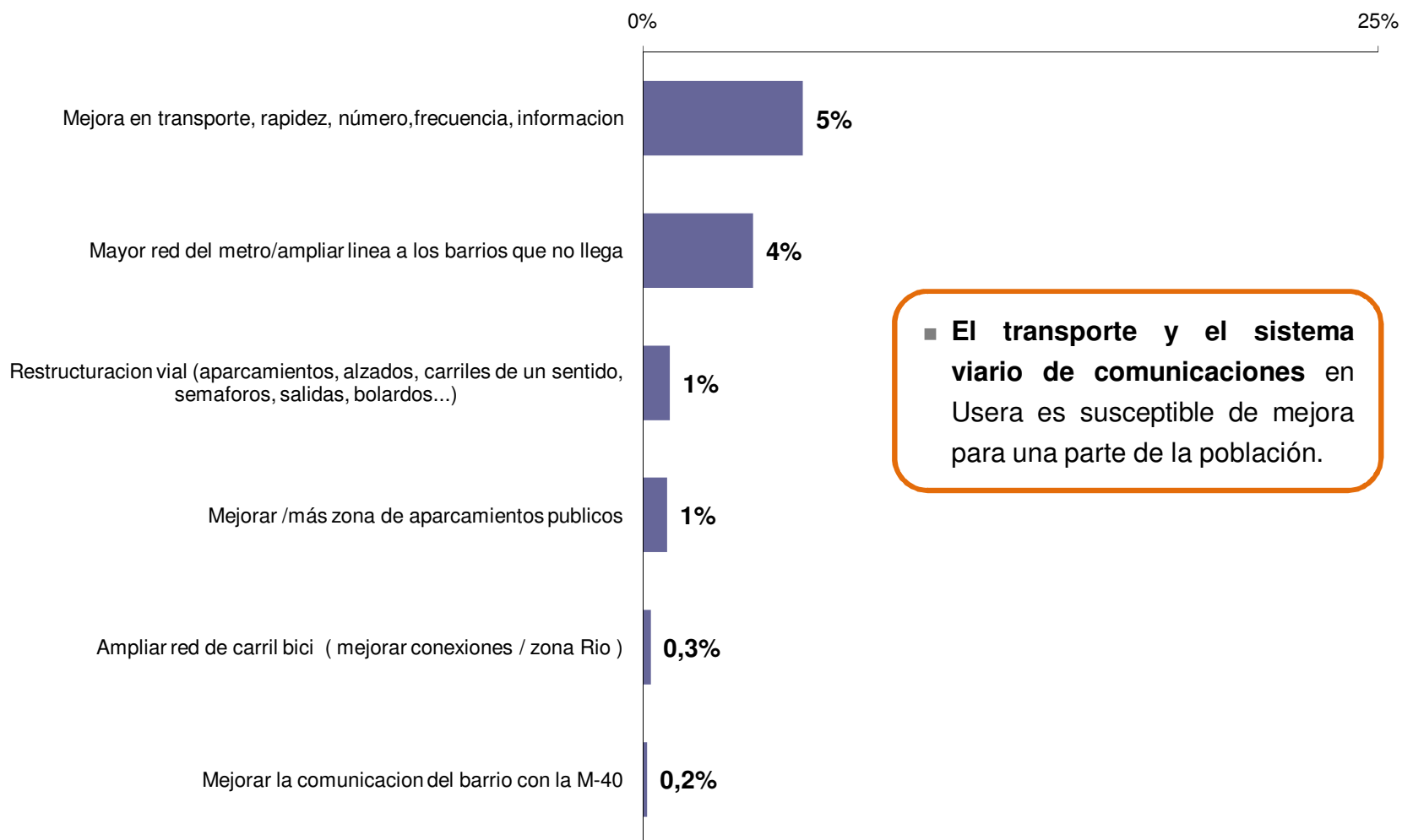
Y PARA FINALIZAR, ¿QUÉ ACCIONES CONSIDERA UD. QUE SERÍA BUENO QUE SE DESARROLLASEN EN EL DISTRITO EN LOS PRÓXIMOS AÑOS? (P.13)\*

Base: Total de entrevistados



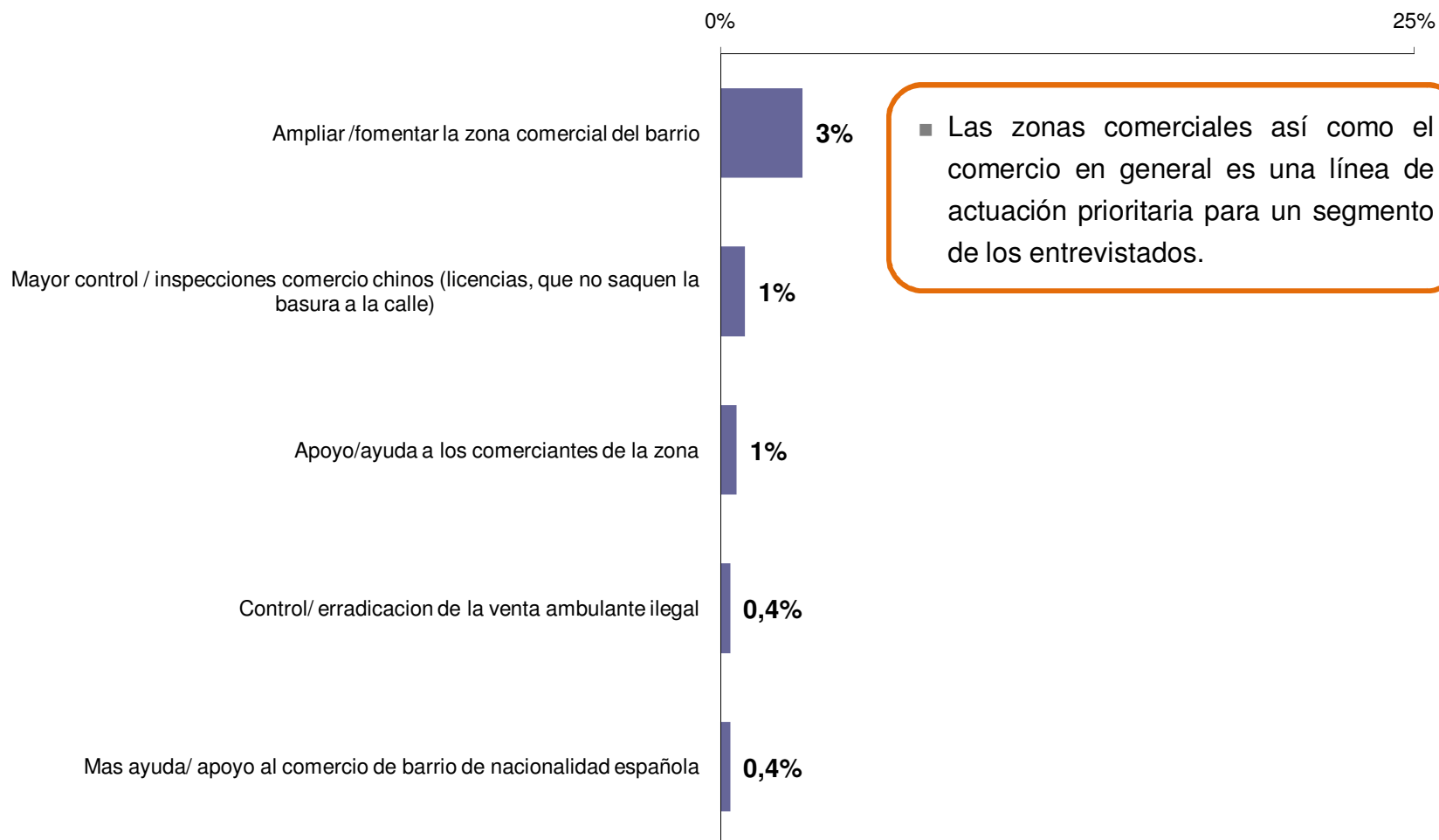
**Y PARA FINALIZAR, ¿QUÉ ACCIONES CONSIDERA UD. QUE SERÍA BUENO QUE SE DESARROLLASEN EN EL DISTRITO EN LOS PRÓXIMOS AÑOS? (P.13)\***

Base: Total de entrevistados



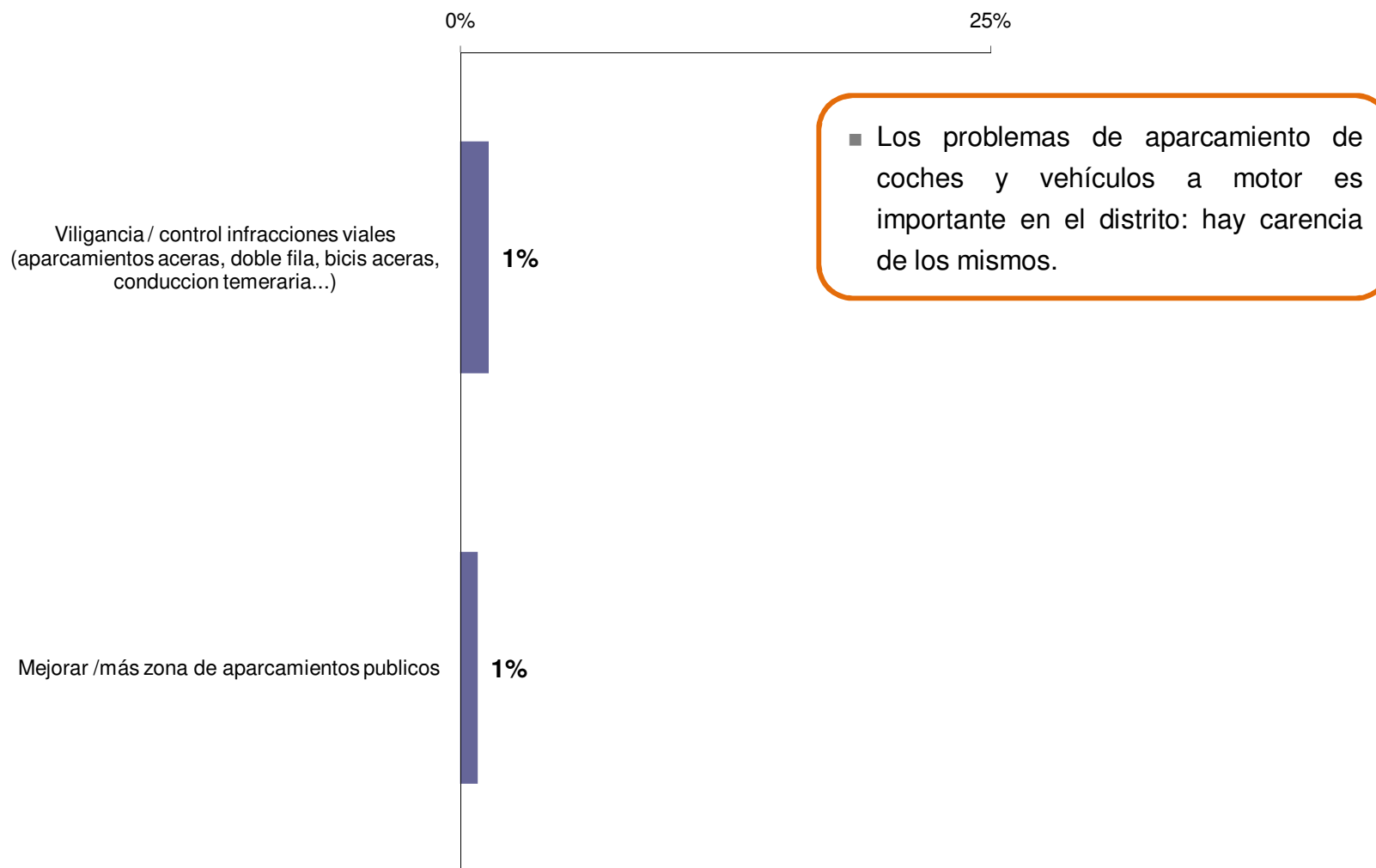
Y PARA FINALIZAR, ¿QUÉ ACCIONES CONSIDERA UD. QUE SERÍA BUENO QUE SE DESARROLLASEN EN EL DISTRITO EN LOS PRÓXIMOS AÑOS? (P.13)\*

Base: Total de entrevistados



**Y PARA FINALIZAR, ¿QUÉ ACCIONES CONSIDERA UD. QUE SERÍA BUENO QUE SE DESARROLLASEN EN EL DISTRITO EN LOS PRÓXIMOS AÑOS? (P.13)\***

Base: Total de entrevistados



## C.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Debilidades

- **Los niveles de limpieza** dentro del distrito: sólo el 30% está de acuerdo o muy de acuerdo con que en los dos últimos años ha mejorado. Es una importante demanda de mejora a desarrollar en los próximos años.
- **El mantenimiento del barrio** es uno de los puntos débiles señalado como una de las principales acciones a llevar a cabo en el futuro: esto pasa por todas las instalaciones, servicios y equipamientos, así como por la reforma de las calles comerciales.
- **La utilización de la gran mayoría de servicios y/o equipamientos**, que no tienen una gran afluencia de público.
- **La esperanza de que el barrio mejore en los próximos años** sólo es tenida por el 50% de la población. **D**

### Fortalezas

- El gran porcentaje de personas que residen en los distintos barrios y que se sienten muy o bastante contentos de vivir en ellos. Esta afirmación pone de manifiesto que **la población mayor de 15 años se siente orgullosa de Usera**.
- **Contar con un equipamiento municipal** (cultural, social, deportivo...) **cerca de su domicilio, así como el transporte** (público y el sistema viario de comunicaciones), **y el número de parques públicos** son los puntos fuertes del Distrito. **F**

### Amenazas

- Existe un gran **desconocimiento de los canales de participación ciudadana** en Usera, lo que conlleva que no sean utilizados.
- **La seguridad en el distrito** es realmente preocupante para la población que reside o trabaja allí: un 54% la valora de forma negativa (mal o muy mal). Sobre esta temática, los participantes señalan numerosas acciones de mejora a desarrollar en los próximos años. Lo mismo ocurre con la **actuación de la policía municipal**. **A**

### Oportunidades

- **La gran cantidad de población adulta que vive y trabaja en este distrito** hace que Usera cuente con una importante masa flotante de personas que podrían practicar sus actividades de ocio en este distrito y participar activamente en él.
- Asimismo **la proporción de población extranjera que reside en Usera y/o que regenta allí sus negocios**, que conlleva la posibilidad de convertir a Usera en un ejemplo de convivencia.
- **Los vecinos, amigos y familiares son la fuente de información más utilizada** para conocer los servicios y actividades que se desarrollan en el distrito, y a continuación, el canal **Internet**.
- **Continuar con la línea de conseguir un reequilibrio territorial, a través de los planes de barrio**. **O**

