Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2017

Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Calidad y Evaluación
Servicio de Evaluación

Febrero de 2018

Observatorio

- **Informe elaborado por:**

  Servicio de Evaluación
  Subdirección General de Calidad y Evaluación
  Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
  Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto

- **Nuestro agradecimiento a:**
  - Área de Gobierno de Economía y Hacienda del Ayuntamiento de Madrid
    - Dirección General de Economía y Sector Público
      - Subdirección General de Estadística
  - Dephimática S.L

1.- Ficha técnica e indicadores utilizados .....pg. 4
2.- Calidad de vida .....pg. 9
3.- Agenda pública .....pg. 33
4.- Satisfacción con los servicios públicos .....pg. 44
5.- Movilidad .....pg. 55
6.- Seguridad .....pg. 59
7.- Participación ciudadana .....pg. 67
8.- Administración de la ciudad .....pg. 74
9.- Gobernanza .....pg. 81
10.- Perfil de las personas encuestadas .....pg. 92

1.- Ficha técnica e indicadores utilizados

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Universo	Personas mayores de 18 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
Tamaño muestral	3.003 personas encuestadas, 140 por distrito, aproximadamente
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), p=q=0,5, el error muestral es de ±1,82% para el conjunto de la muestra y del ±8,45% para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple
Procedimiento de muestreo	Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación aproporcional por distrito
Método de recogida	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio de las personas encuestadas
Periodo de recogida	Del 2 de octubre al 27 de noviembre de 2017
Ponderación	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a 31 de octubre de 2017
Número de expediente	300/2017/00169 Presupuesto base de licitación: 60.000€ Importe IVA 21%: 12.600€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 72.600€
Empresa adjudicataria	Dephimática S.L Precio de adjudicación: 58.798,79 € (sin IVA) 71.146,54 € (IVA incluido)

Resumen del trabajo de campo

Distrito	Ausente		Fuera de cuota		Fuera de cupo		Incapacidad para contestar		Negativa		Vivienda Ilocalizable		Vivienda Inaccesible		Otros usos		Vivienda Vacía		Total Incidencias		Personas Encuestadas		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Centro	117	33,1	9	2,5	1	0,3	0	0,0	82	23,2	0	0,0	1	0,3	1	0,3	0	0,0	211	59,6	143	40,4	354	100,0
Arganzuela	191	41,0	32	6,9	0	0,0	0	0,0	97	20,8	1	0,2	1	0,2	0	0,0	1	0,2	323	69,3	143	30,7	466	100,0
Retiro	90	17,0	9	1,7	1	0,2	0	0,0	275	52,0	2	0,4	8	1,5	0	0,0	1	0,2	386	73,0	143	27,0	529	100,0
Salamanca	59	13,1	5	1,1	1	0,2	0	0,0	206	45,8	5	1,1	14	3,1	7	1,6	10	2,2	307	68,2	143	31,8	450	100,0
Chamartín	61	17,5	7	2,0	0	0,0	1	0,3	117	33,5	2	0,6	14	4,0	0	0,0	4	1,1	206	59,0	143	41,0	349	100,0
Tetuán	102	33,9	2	0,7	0	0,0	1	0,3	49	16,3	1	0,3	3	1,0	0	0,0	0	0,0	158	52,5	143	47,5	301	100,0
Chamberí	64	17,0	5	1,3	1	0,3	0	0,0	155	41,1	1	0,3	0	0,0	1	0,3	7	1,9	234	62,1	143	37,9	377	100,0
Fuencarral-El Pardo	97	27,6	3	0,9	0	0,0	1	0,3	104	29,6	1	0,3	0	0,0	2	0,6	0	0,0	208	59,3	143	40,7	351	100,0
Moncloa-Aravaca	73	23,6	2	0,6	0	0,0	0	0,0	88	28,5	3	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	166	53,7	143	46,3	309	100,0
Latina	73	8,6	35	4,1	11	1,3	0	0,0	575	67,5	3	0,4	6	0,7	4	0,5	2	0,2	709	83,2	143	16,8	852	100,0
Carabanchel	91	15,7	14	2,4	15	2,6	0	0,0	316	54,4	0	0,0	0	0,0	1	0,2	1	0,2	438	75,4	143	24,6	581	100,0
Usera	124	19,7	35	5,6	29	4,6	1	0,2	282	44,9	4	0,6	8	1,3	0	0,0	2	0,3	485	77,2	143	22,8	628	100,0
Puente Vallecas	119	21,9	29	5,3	0	0,0	1	0,2	242	44,6	3	0,6	0	0,0	1	0,2	5	0,9	400	73,7	143	26,3	543	100,0
Moratalaz	76	10,5	30	4,2	0	0,0	0	0,0	468	64,9	0	0,0	3	0,4	0	0,0	1	0,1	578	80,2	143	19,8	721	100,0
Ciudad Lineal	102	18,1	19	3,4	2	0,4	0	0,0	289	51,2	0	0,0	4	0,7	1	0,2	4	0,7	421	74,6	143	25,4	564	100,0
Hortaleza	18	4,0	16	3,5	0	0,0	0	0,0	276	60,8	1	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	311	68,5	143	31,5	454	100,0
Villaverde	80	23,2	24	7,0	1	0,3	0	0,0	92	26,7	3	0,9	1	0,3	0	0,0	1	0,3	202	58,6	143	41,4	345	100,0
Villa de Vallecas	111	21,9	30	5,9	1	0,2	0	0,0	208	40,9	4	0,8	8	1,6	2	0,4	1	0,2	365	71,9	143	28,1	508	100,0
Vicálvaro	29	8,7	24	7,2	0	0,0	1	0,3	135	40,5	0	0,0	0	0,0	1	0,3	0	0,0	190	57,1	143	42,9	333	100,0
San Blas-Canillejas	54	16,0	4	1,2	0	0,0	0	0,0	136	40,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	194	57,6	143	42,4	337	100,0
Barajas	53	18,2	17	5,8	1	0,3	0	0,0	73	25,0	1	0,3	1	0,3	0	0,0	3	1,0	149	51,0	143	49,0	292	100,0
Total	1784	18,5	351	3,6	64	0,7	6	0,1	4265	44,2	35	0,4	72	0,7	21	0,2	43	0,4	6641	68,9	3003	31,1	9644	100,0

Tasa de respuesta: $\frac{Número\ de\ personas\ encuestadas}{Numero\ de\ personas\ encuestadas + número\ de\ Negativa} = 41{,}3\%$

MADRID Observatorio

COMPARACIÓN DE CIUDADES

	Barcelona		Bilbao	Roma	Sevilla	Ciudades europeas Urban Audit
Ámbito temporal	4 abril-27 junio 2017	23 de noviembre 2017 al 4 de diciembre 2017	Octubre-diciembre 2015	26 abril- 13 junio 2017	10 enero-19 enero 2018	Mayo-junio 2015
Serie disponible	Desde 1987 con carácter anual	Desde 1988 con carácter semestral	Desde 2009 con carácter anual	Desde 2007 con periodicidad anual	Desde 2004 con periodicidad anual	2004-2006-2009-2012-2016
Universo	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (1.376.368 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (1.376.368 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 16 años (345.100 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años. (2.448.438 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (565.145 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años de 79 ciudades europeas
Tipo de encuesta y muestra	6.000 encuestas personales domiciliarias	800 encuestas telefónicas	1.200 encuestas realizadas de forma personal	5.760 encuestas telefónicas	440 encuestas telefónicas	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
Indicadores utilizados	Escala 0-10	Escala semántica	Escala 1-10	Escala 1-10	Escala semántica. Escala 0-10	Escala semántica
Referencia	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017, resum de resultats	Ajuntament de Barcelona, Baròmetre de Barcelona diciembre 2017	Universidad de Deusto, VI Observatorio urbano de los barrios de Bilbao 2015, febrero 2016	Agencia per il controllo de la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale: Estate Romana 2017 Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, julio 2017	Barómetro Socioeconómico centro andaluz de prospectiva. Sevilla, Enero 2018	Quality of life in European cities 2015. Flash Eurobarometer 419 Comisión Europea: Calidad de vida en las ciudades, encuesta de percepción en 79 ciudades europeas

INDICADORES UTILIZADOS

Todas las preguntas de la encuesta	• **Frecuencias** porcentuales de las variables
Preguntas con escala semántica	• **Indicadores Sintéticos**
Preguntas con escala numérica 0-10 puntos	• **Medias** de satisfacción

Área de satisfacción: [50-100]

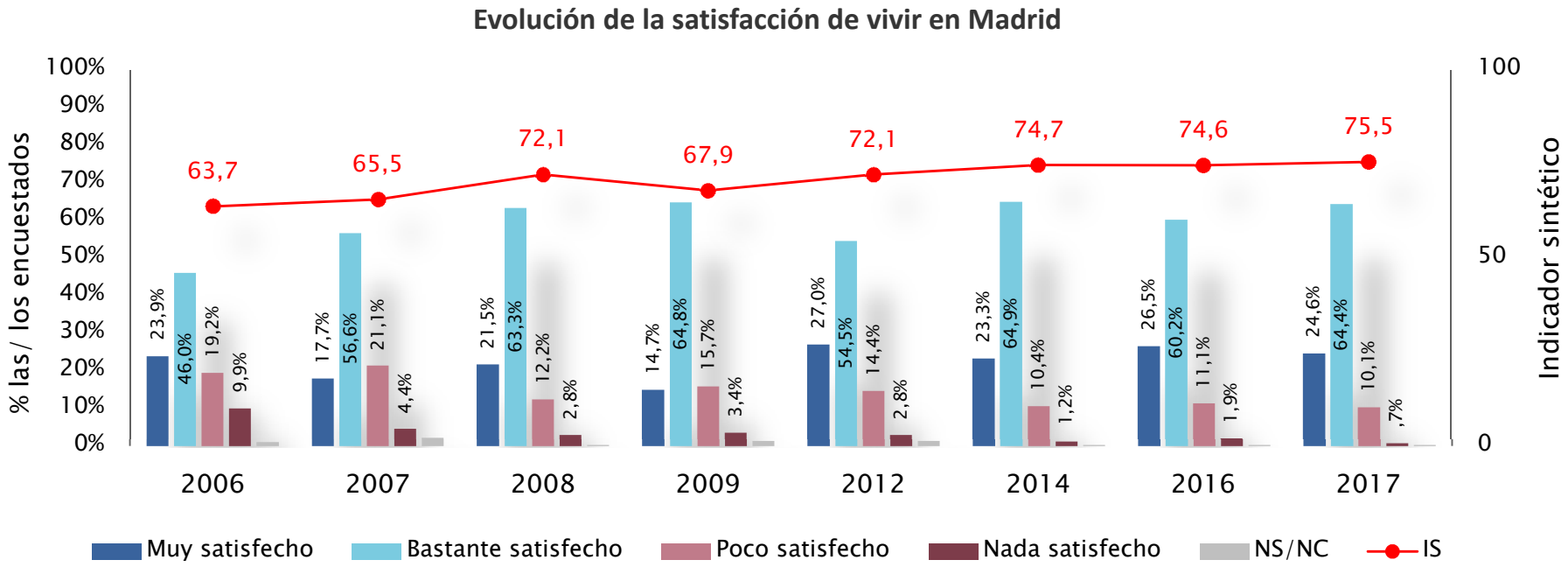
Área de insatisfacción:[0-50)

Área de satisfacción: [5-10]

Área de insatisfacción: [0-5)

(*) Calculados según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del Barómetro que, a su vez, se basa en los indicadores elaborados por *TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP)* de Estados Unidos

2.- Calidad de vida



Aumenta la satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid

✓El Indicador sintético de satisfacción se incrementa, aumentando en 0,9 puntos respecto a 2016.

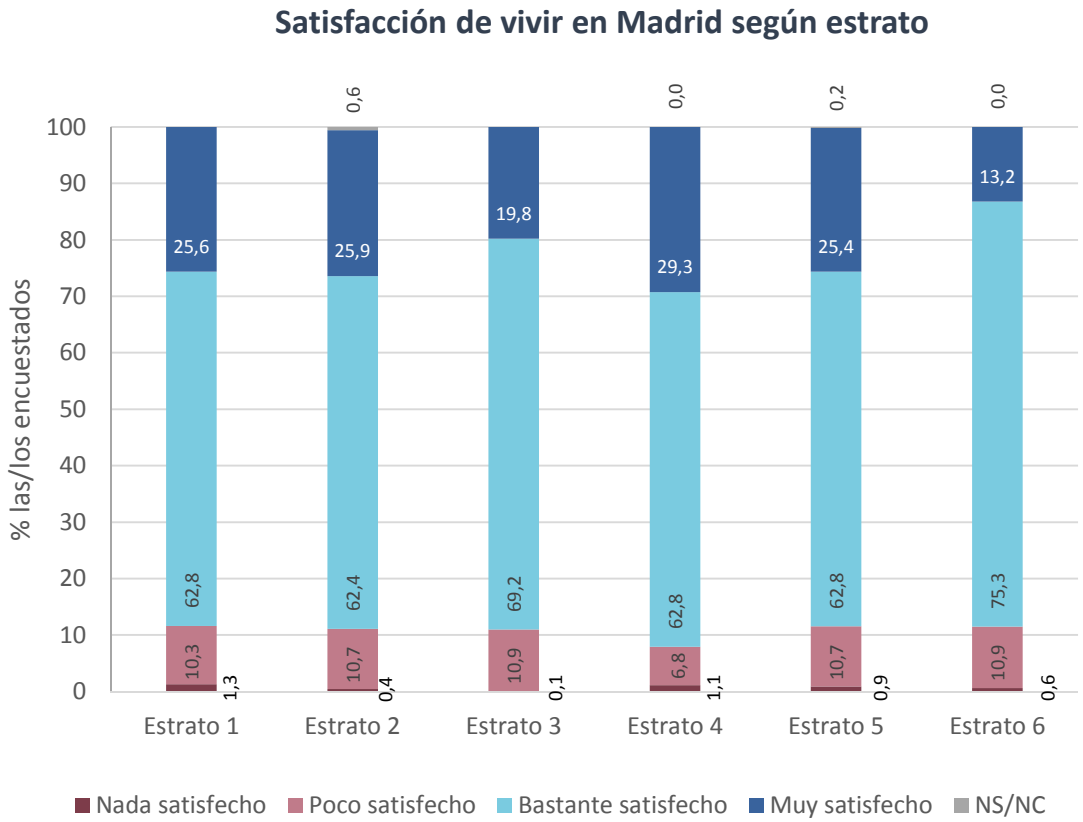
✓El 89% de las personas encuestadas están muy o bastante satisfechas de vivir en Madrid en 2017.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Las personas más satisfechas de vivir en Madrid residen en secciones censales de estratos socioeconómicos :

✓Estrato 4 (hogares de personas con educación superior, elevada presencia de extranjeros y edad media)

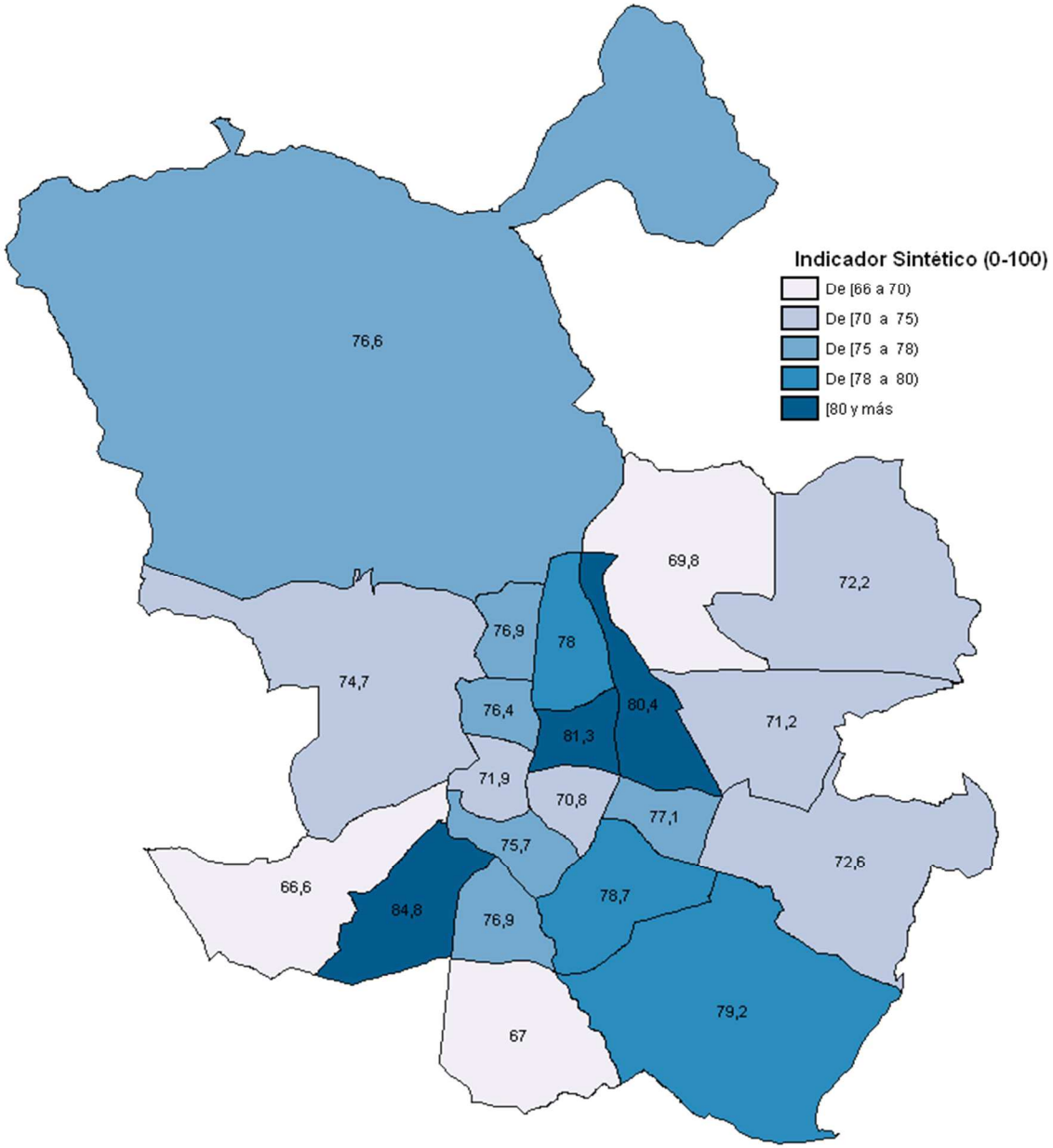
✓Estrato 2 (porcentaje de personas de baja cualificación y alto nivel de paro. Alto porcentaje de personas extranjeras



Secciones censales de Madrid que presentan las siguientes características:
Estrato 1: Hogares de familias españolas con menores a su cargo y con nivel elevado de formación. Baja proporción de personas extranjeras
Estrato 2: Porcentaje de personas de baja cualificación y alto nivel de paro. Alto porcentaje de personas extranjeras
Estrato 3: Hogares de personas españolas con más de un adulto y sin menores. Baja proporción de personas extranjeras
Estrato 4: Hogares de personas con educación superior, elevada presencia de extranjeros y edad media.
Estrato 5: Población española envejecida con gran dependencia social.
Estrato 6: Elevada proporción de hogares con más de una persona adulta y sin personas menores a su cargo. Nivel de formación medio. Proporción destacada de personas extranjeras

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas.

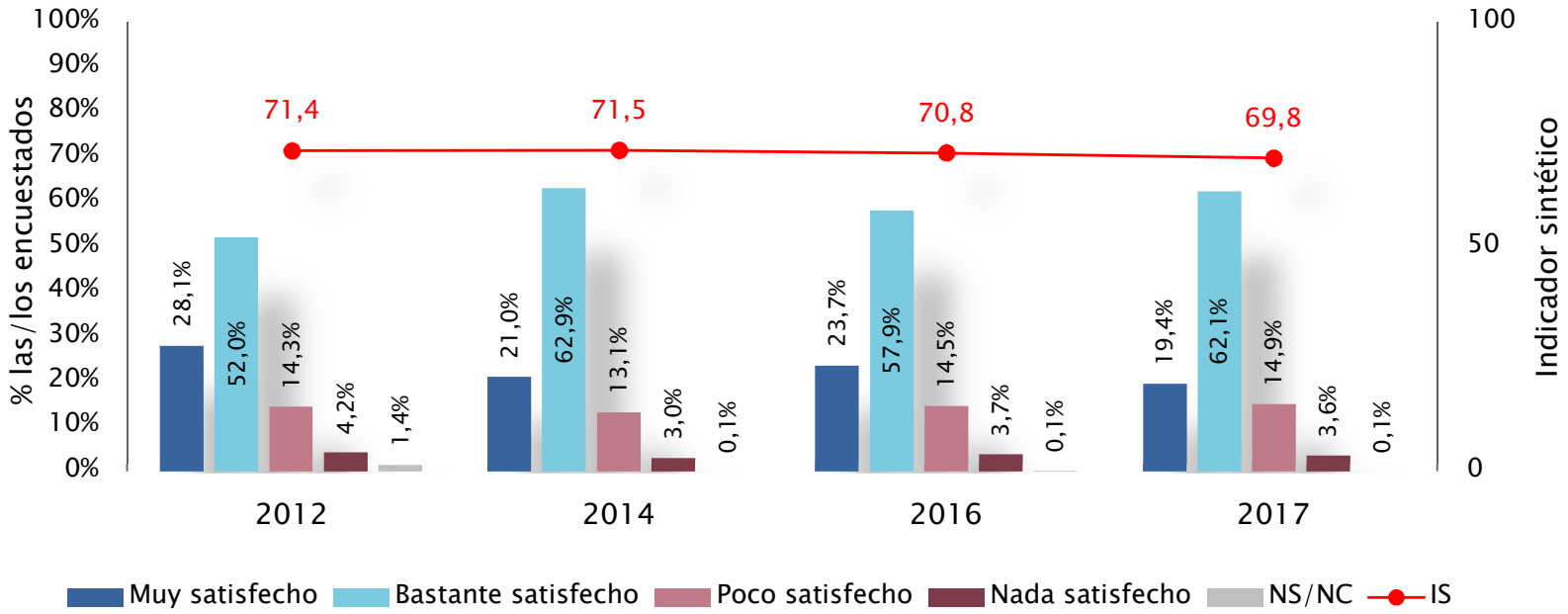
Satisfacción de vivir en Madrid por distrito



Madrid (IS): 75,5

Datos 2017

Evolución de la satisfacción de vivir en el barrio



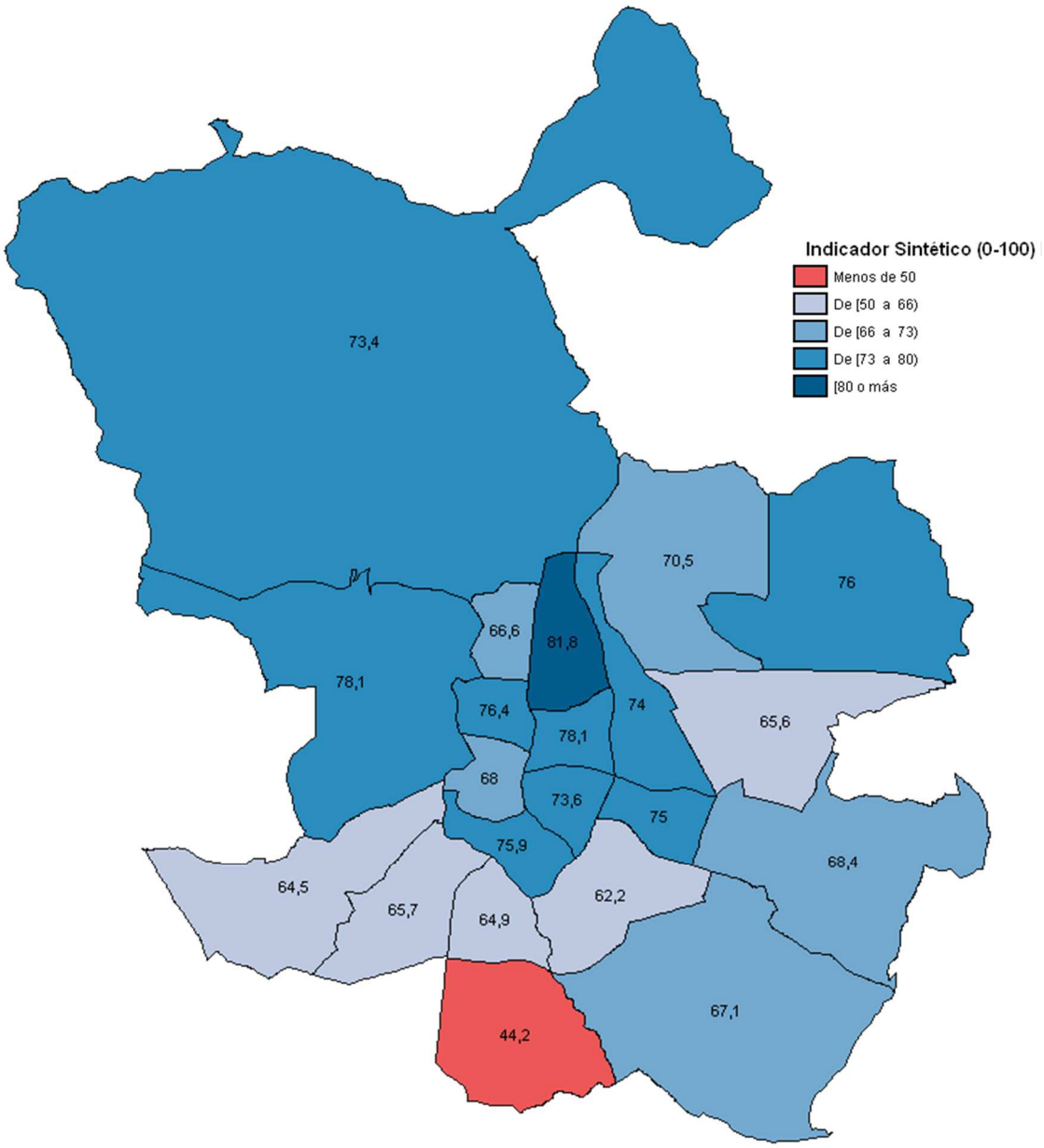
La satisfacción de vivir en el barrio empeora ligeramente respecto a 2016

✓El Indicador sintético de satisfacción baja un punto porcentual respecto a 2016

✓El 81,5% de las personas encuestadas están muy o bastante satisfechas de vivir en su barrio

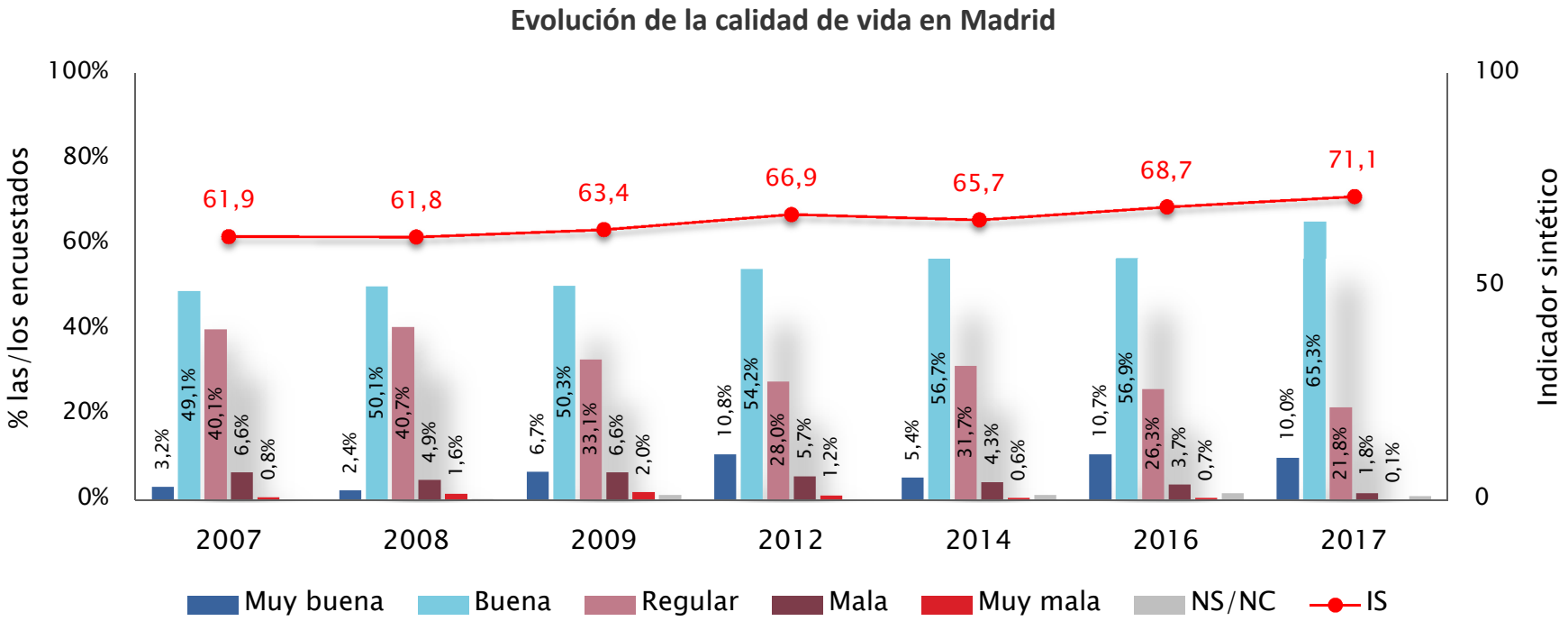
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Satisfacción de vivir en el barrio por distrito



Madrid (IS): 69,8

Datos 2017



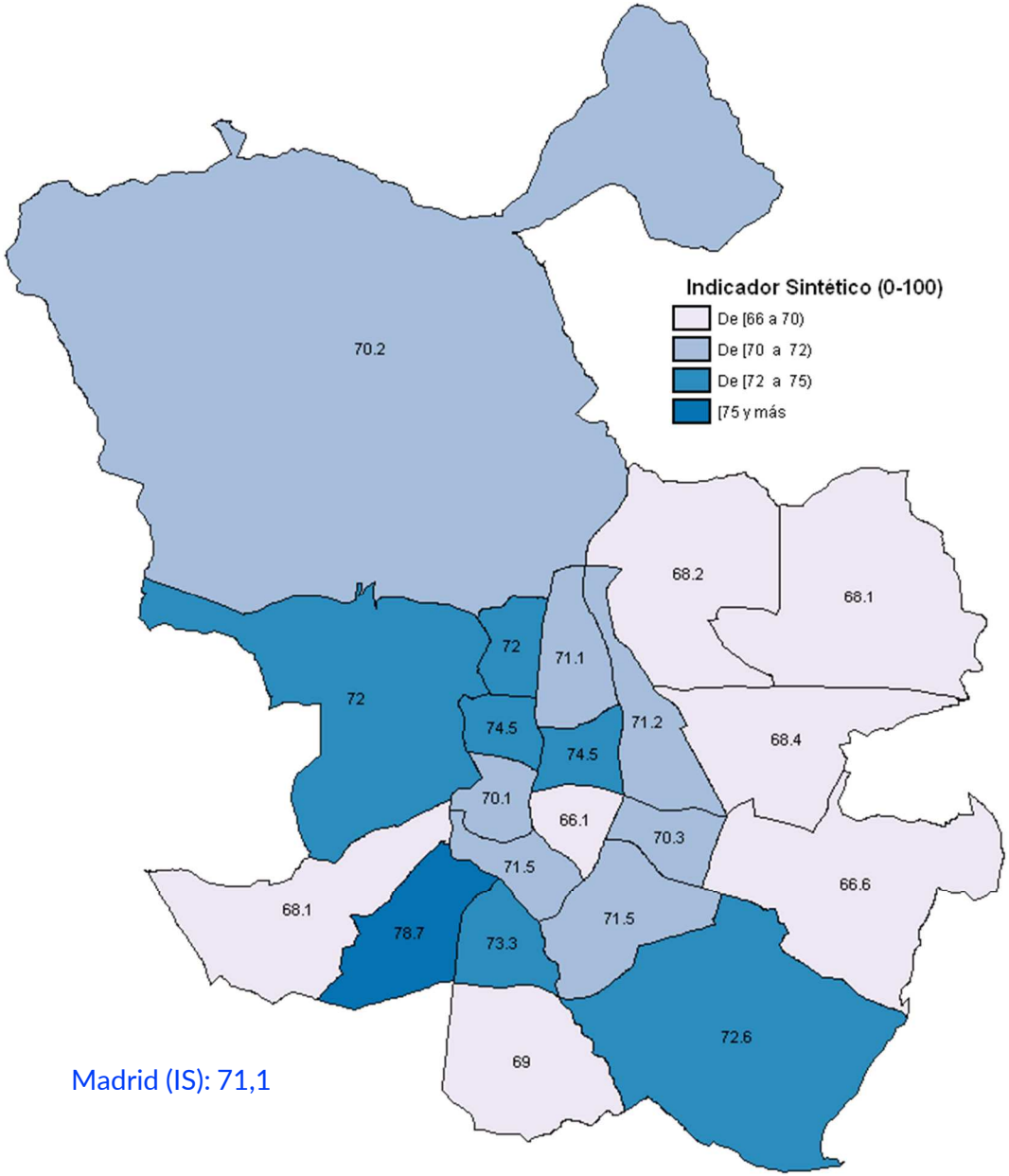
La percepción de calidad de vida en Madrid ha mejorado respecto a 2016

✓ El Indicador sintético de calidad de vida en Madrid se incrementa en 2,4 puntos respecto a 2016 y 9,2 puntos desde 2007.

✓ El 75,3% de las personas encuestadas opina que la calidad de vida en Madrid es buena o muy buena, frente al 1,9 % que cree que es mala o muy mala.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

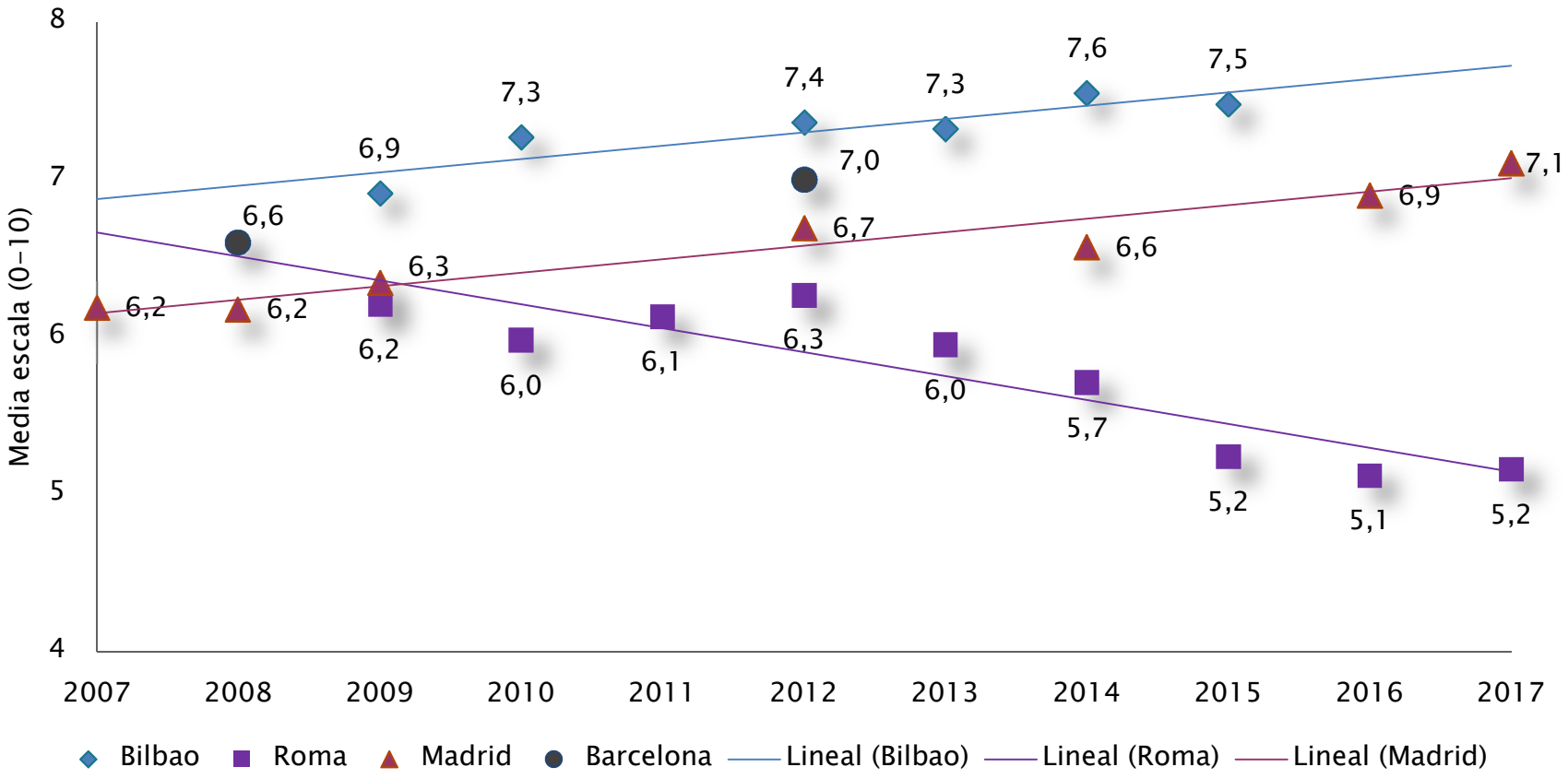
Calidad de vida en Madrid por distrito



Madrid (IS): 71,1

Datos 2017

Calidad de vida en la ciudad: comparación ciudades

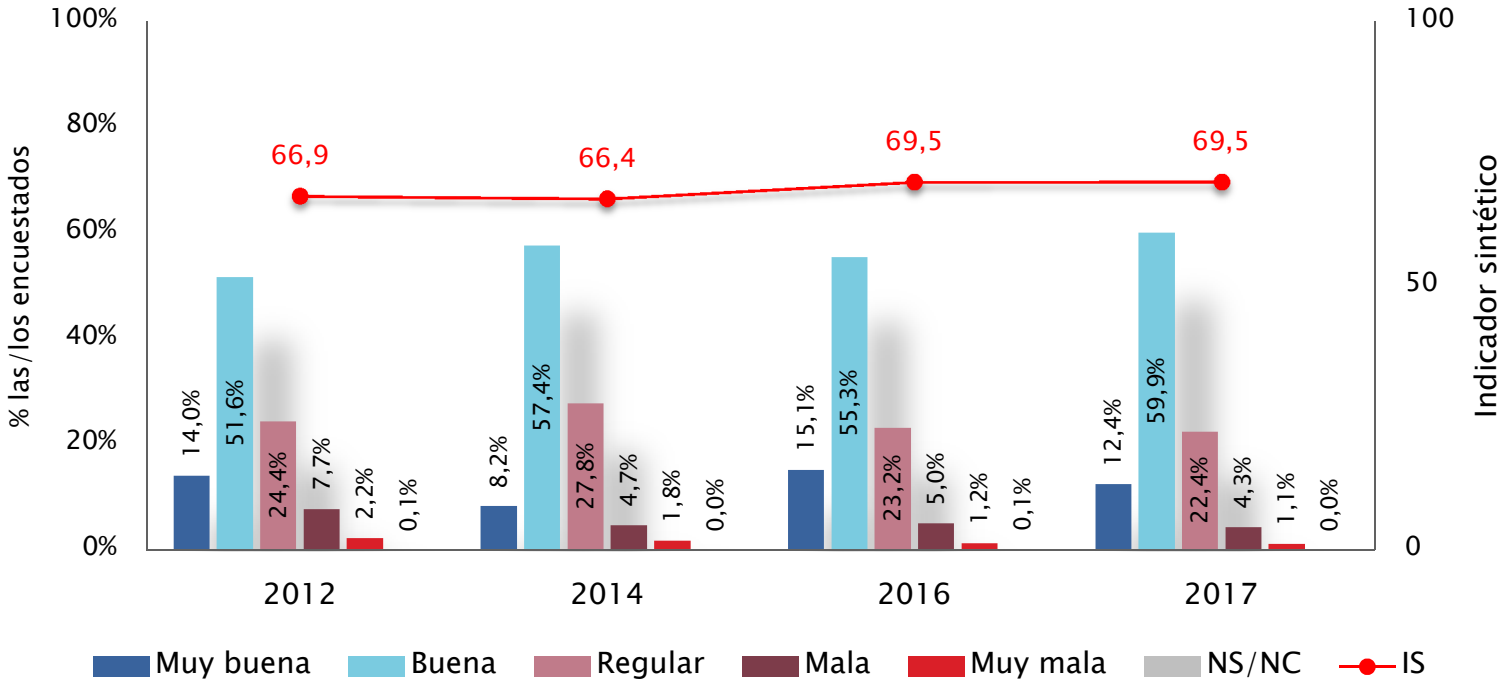


Notas: A efectos de la comparación, el IS de calidad de vida de la ciudad de Madrid se ha calculado en escala 0 a 10 en lugar de 0 a 100. En el caso de Barcelona, el indicador representado es la media de satisfacción en una escala de 0 a 10. Para las ciudades de Bilbao y Roma, el indicador representado es la media de satisfacción en una escala de 1 a 10.

La serie de Barcelona termina en 2012

Fuentes:
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017.
Bilbao: VI Observatorio urbano de los barrios de Bilbao 2015, febrero 2016.
Roma: Indagine sulla qualittá della vitta e dei servizi pubblici locali a Roma X edizione, julio 2017.

Evolución de la calidad de vida en el barrio



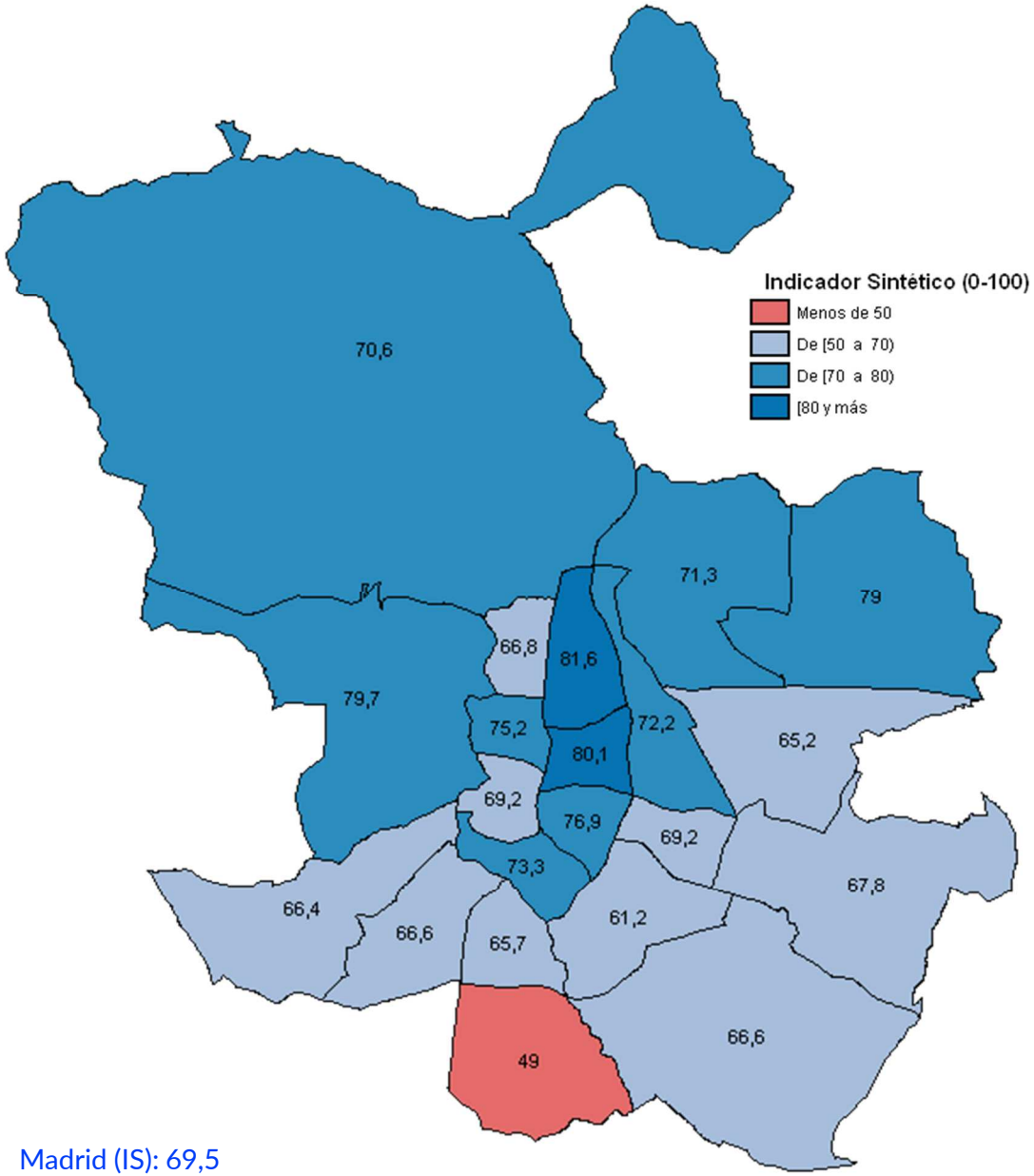
La percepción de calidad de vida en el barrio se mantiene respecto a 2016

✓ El Indicador sintético de calidad de vida en el barrio se mantiene constante respecto a 2016.

✓ El 72,3% de las personas encuestadas opina que la calidad de vida en el barrio es buena o muy buena, frente al 5,4% que cree que es mala o muy mala.

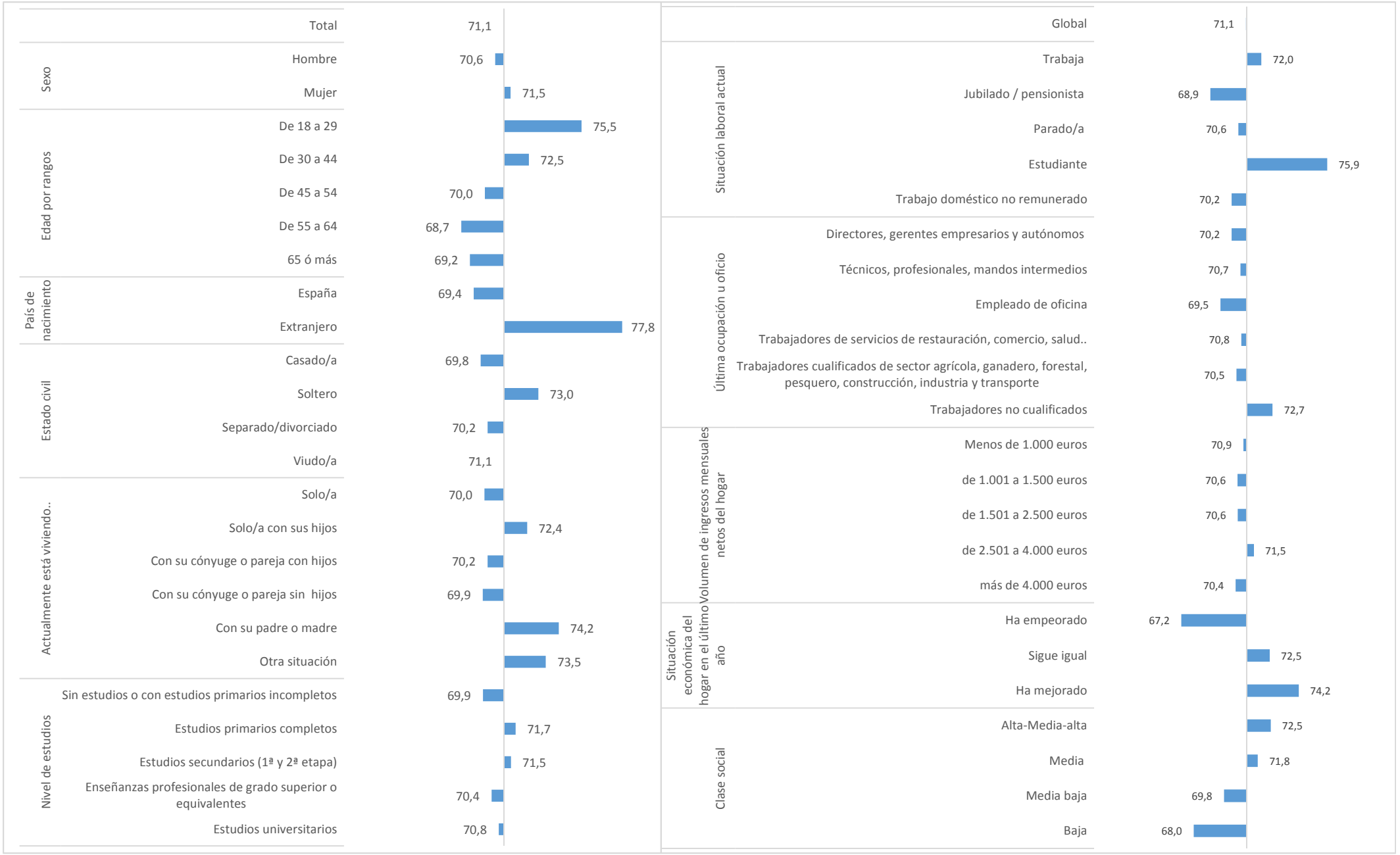
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Calidad de vida en el barrio por distrito



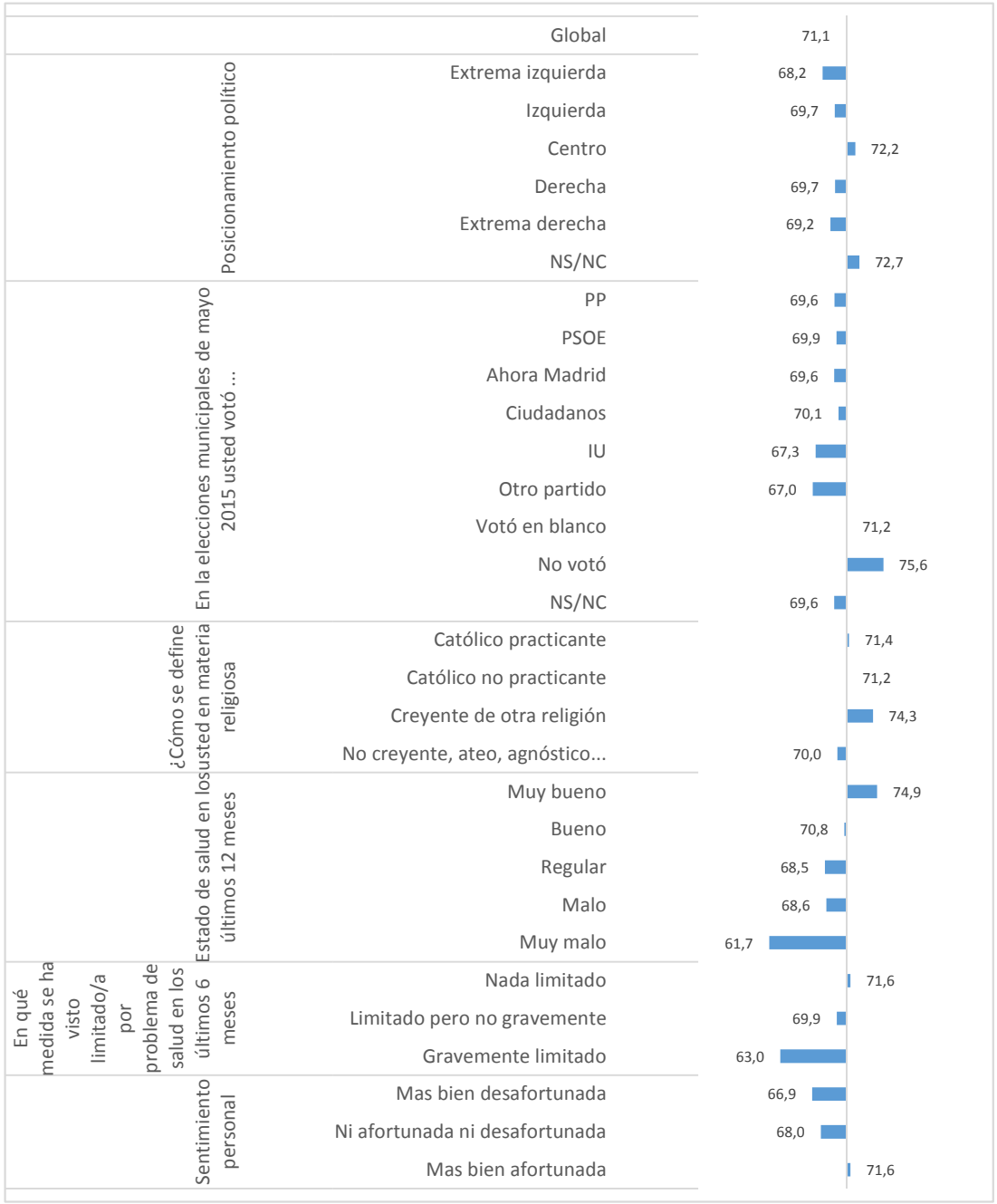
Madrid (IS): 69,5

Percepción de la calidad de vida en la ciudad según características sociodemográficas de las personas encuestadas
Indicador Sintético (0-100)

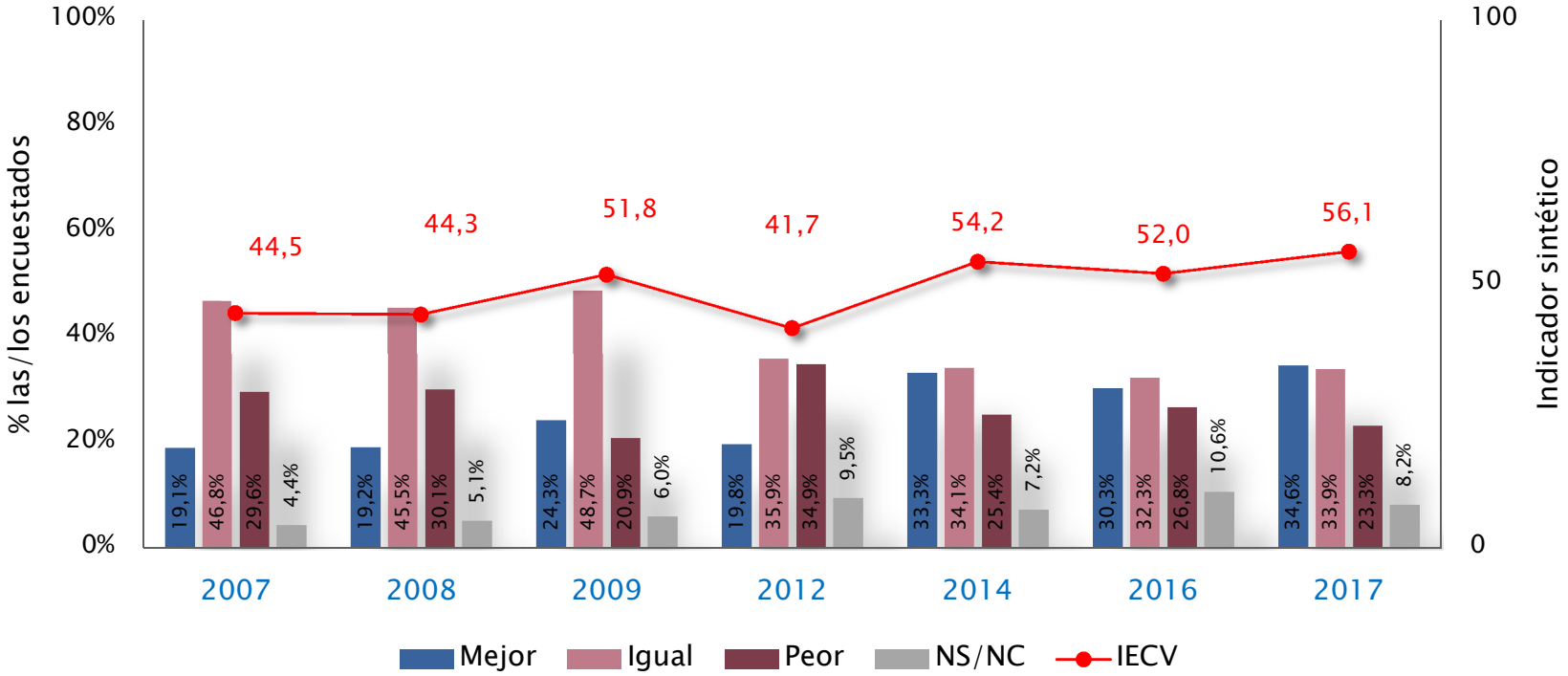


Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas

Percepción de la calidad de vida en la ciudad según características sociodemográficas de las personas encuestadas
Indicador sintético (0-100) (continuación)



Evolución de las expectativas de calidad de vida en Madrid a 5 años

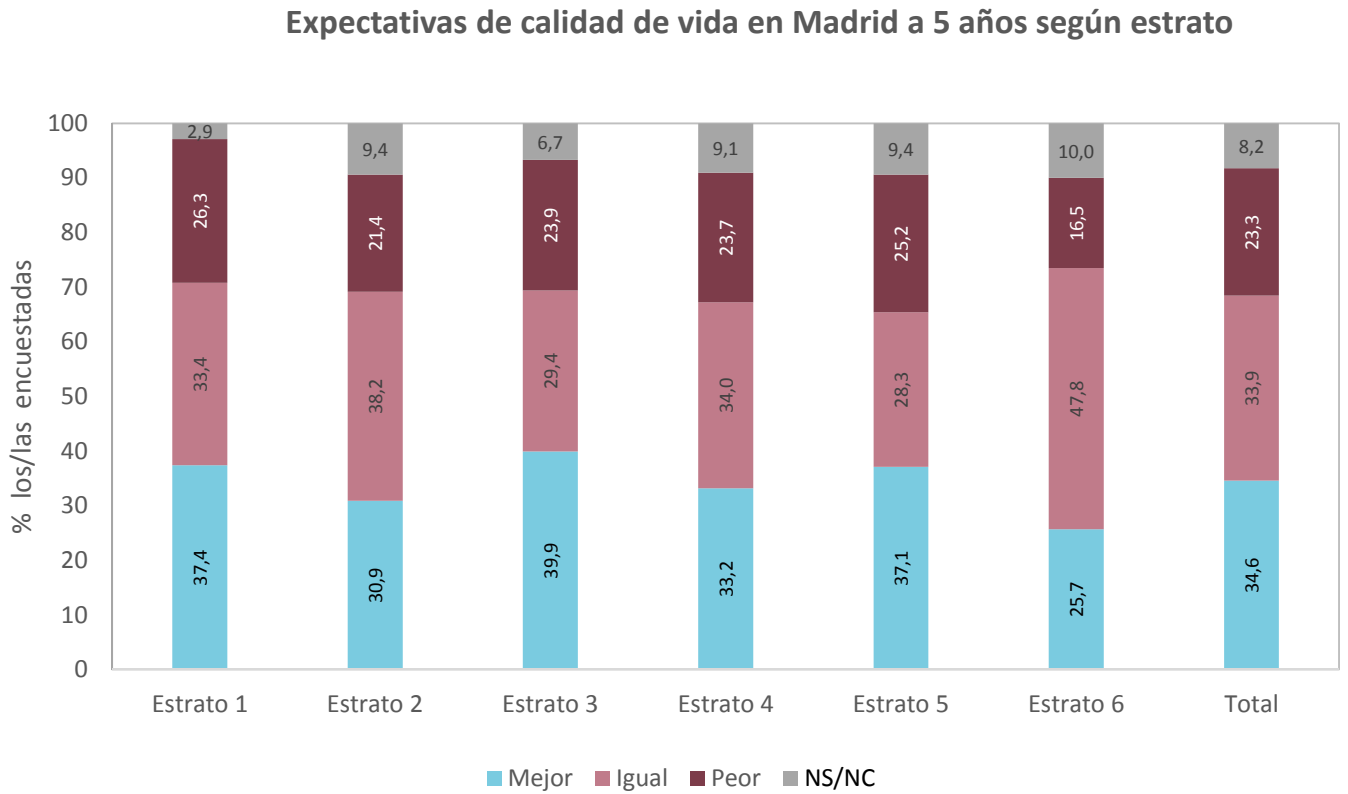


La expectativa de calidad de vida en Madrid mejora de cara a los próximos 5 años

✓ El Indicador sintético de expectativa de calidad de vida en la ciudad aumenta 4,1 puntos respecto a 2016.

✓ El 34,6% de las personas encuestadas cree que la calidad de vida en Madrid en los próximos 5 años será mejor, frente al 23,3% que espera un empeoramiento

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas



Secciones censales de Madrid que presentan las siguientes características:

Estrato 1: Hogares de familias españolas con menores a su cargo y con nivel elevado de formación. Baja proporción de personas extranjeras

Estrato 2: Porcentaje de personas de baja cualificación y alto nivel de paro. Alto porcentaje de personas extranjeras

Estrato 3: Hogares de personas españolas con más de un adulto y sin menores. Baja proporción de personas extranjeras

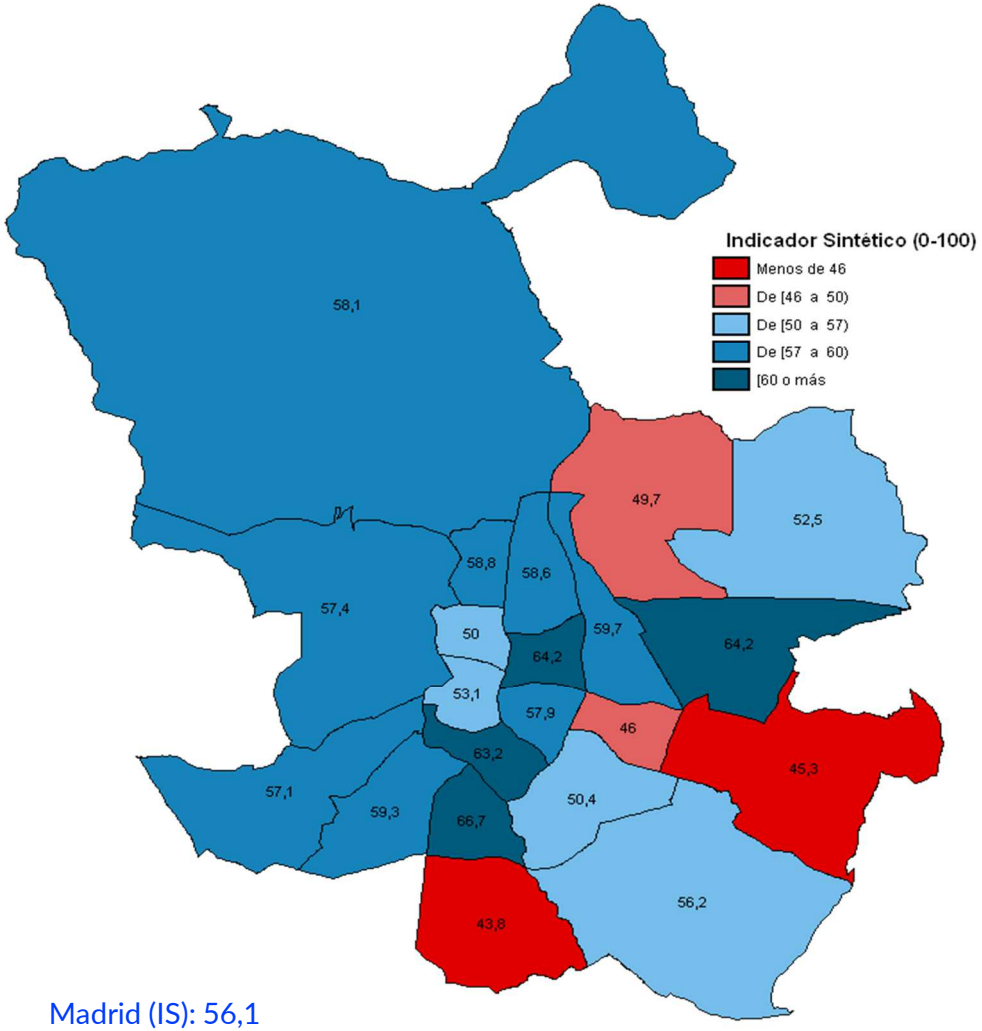
Estrato 4: Hogares de personas con educación superior, elevada presencia de extranjeros y edad media.

Estrato 5: Población española envejecida con gran dependencia social.

Estrato 6: Elevada proporción de hogares con más de una persona adulta y sin personas menores a su cargo. Nivel de formación medio. Proporción destacada de personas extranjeras

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas.

Expectativas de la calidad de vida en Madrid a 5 años por distrito



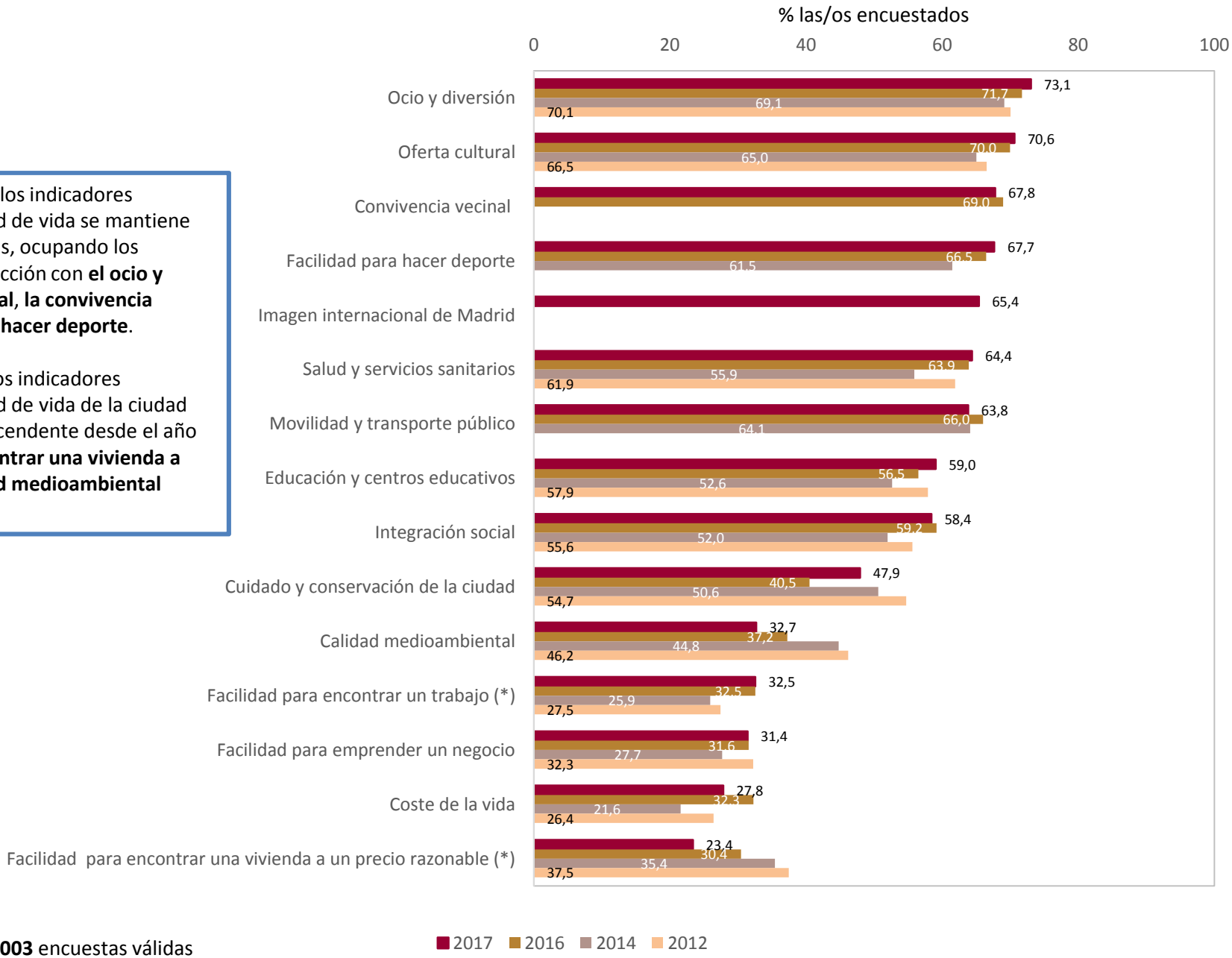
Madrid (IS): 56,1

Datos 2017

Evolución IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida de la ciudad 2012-2017

✓ El orden del ranking de los indicadores relacionados con la calidad de vida se mantiene respecto a años anteriores, ocupando los primeros lugares la satisfacción con **el ocio y diversión**, **la oferta cultural**, **la convivencia vecinal** y **la facilidad para hacer deporte**.

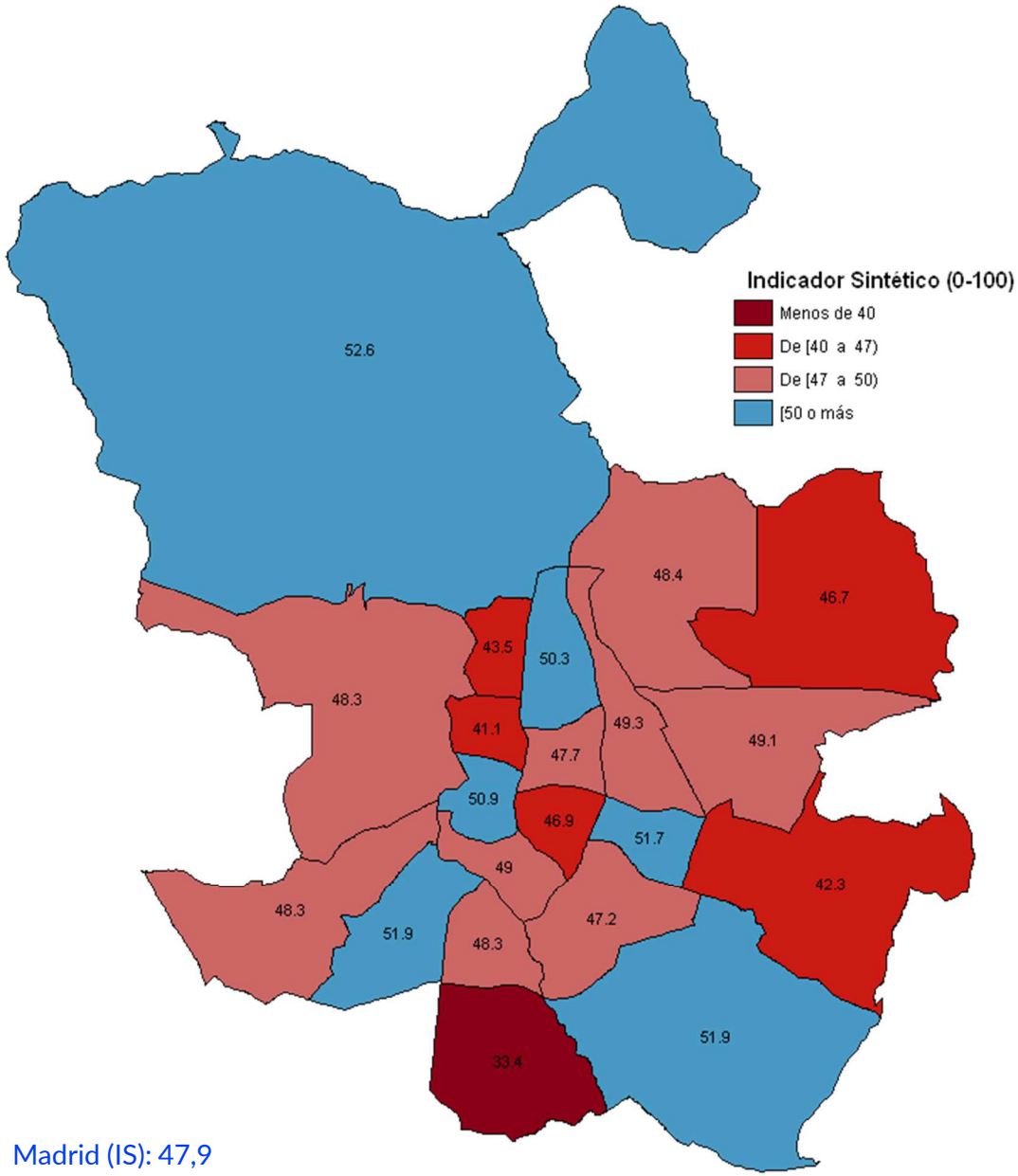
✓Hay que destacar algunos indicadores relacionados con la calidad de vida de la ciudad que siguen una pauta descendente desde el año 2012: **Facilidad para encontrar una vivienda a precio razonable** y **Calidad medioambiental**



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

(*) En las ediciones anteriores a 2016 se formuló de distinta manera

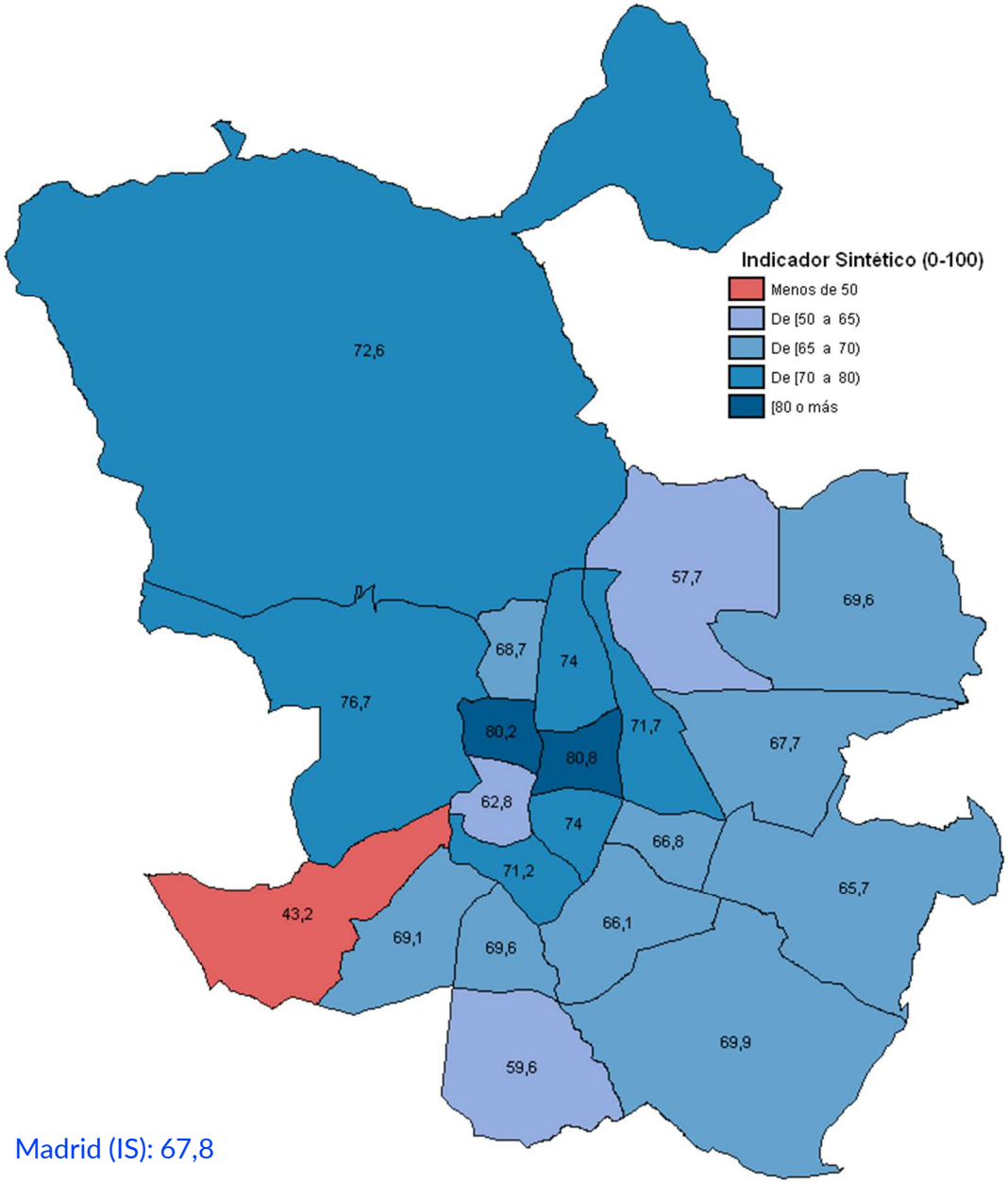
Satisfacción con el cuidado y conservación de la ciudad por distrito



Madrid (IS): 47,9

Datos 2017

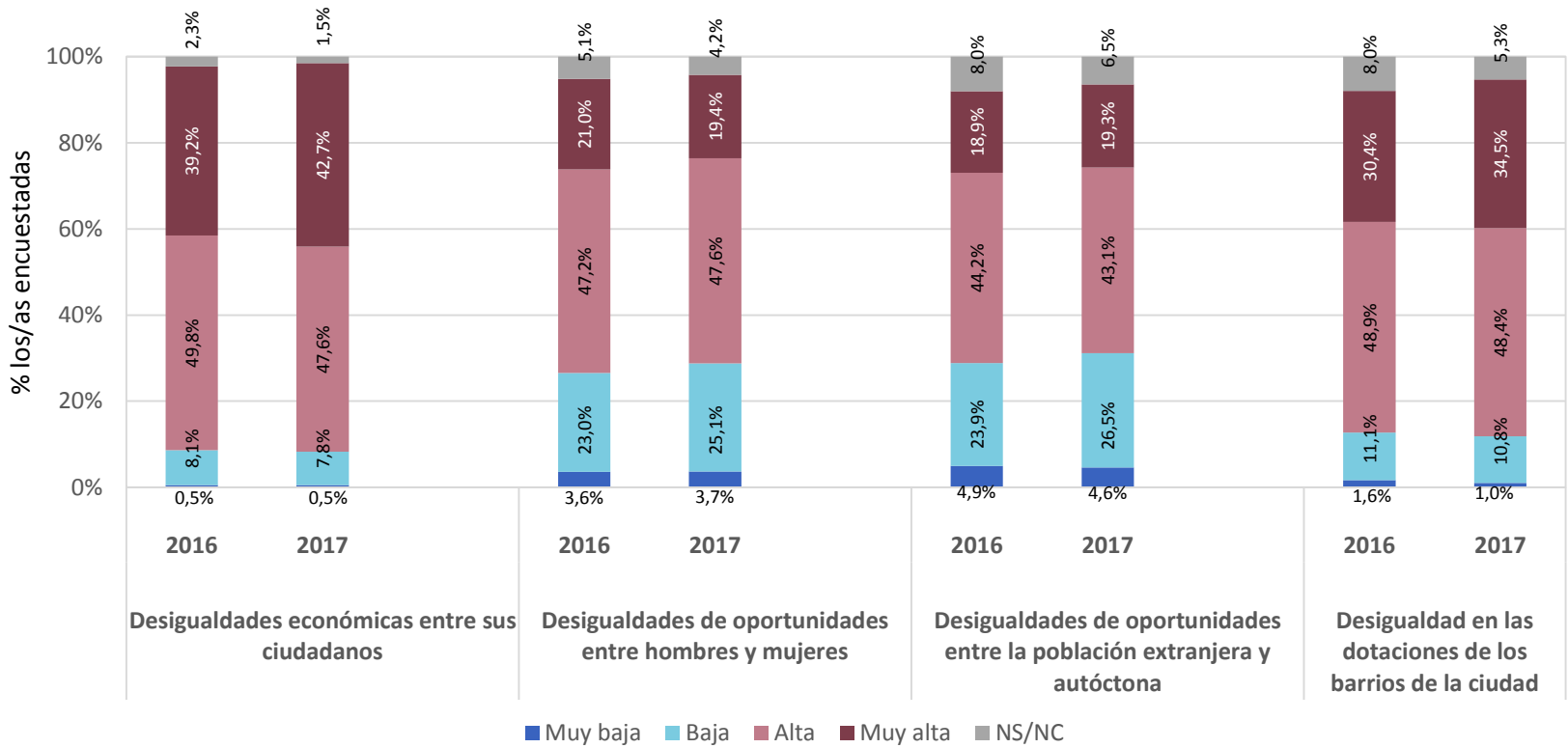
Satisfacción con la convivencia vecinal por distrito



Madrid (IS): 67,8

Datos 2017

Percepción de las desigualdades en la ciudad de Madrid

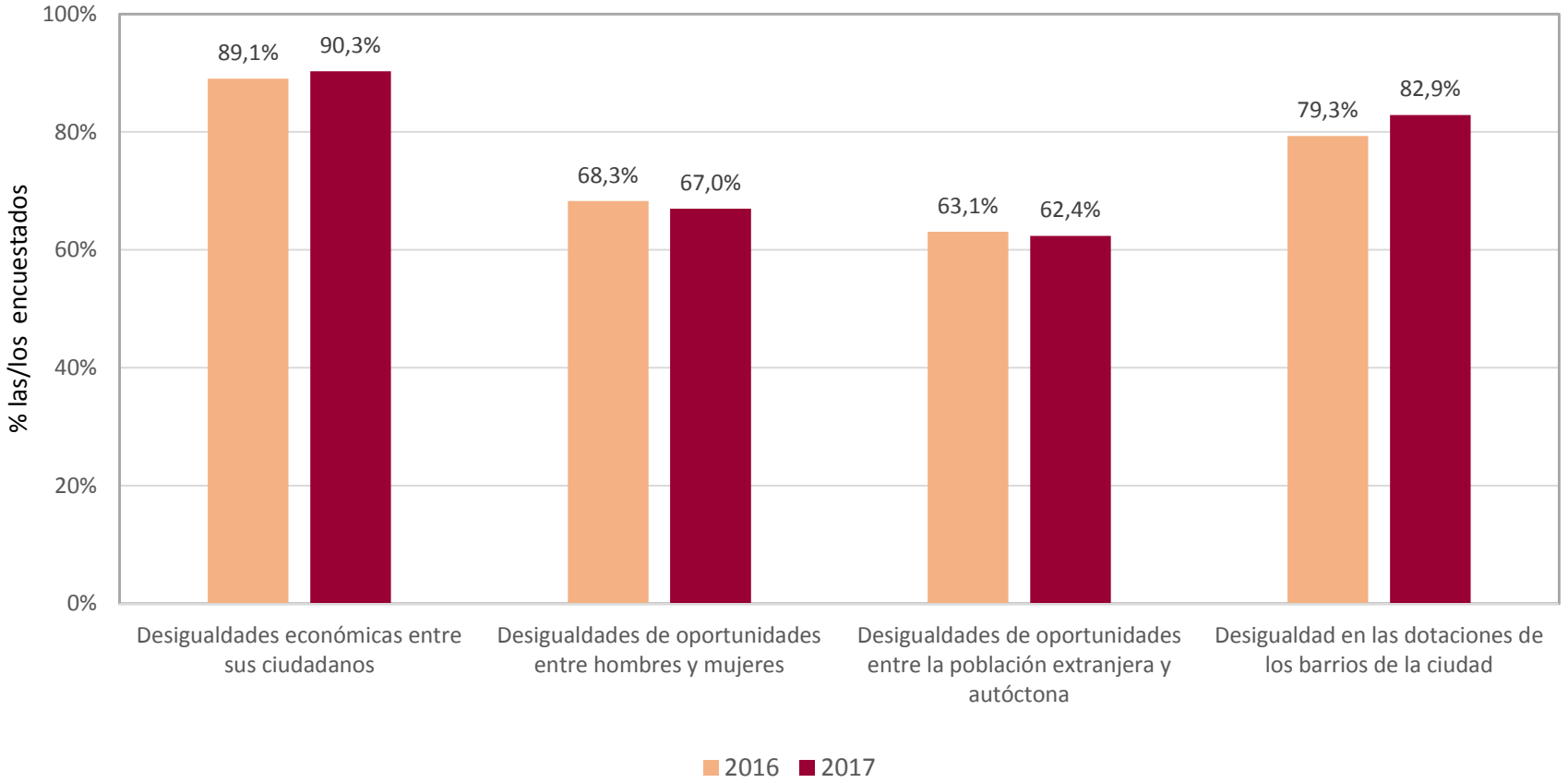


Las desigualdades económicas entre los ciudadanos y **la desigualdad en las dotaciones de los barrios** son las que se perciben como más altas.

✓ Se incrementa la percepción de las desigualdades económicas entre los ciudadanos y la desigualdad en las dotaciones en los barrios de la ciudad respecto al 2016.

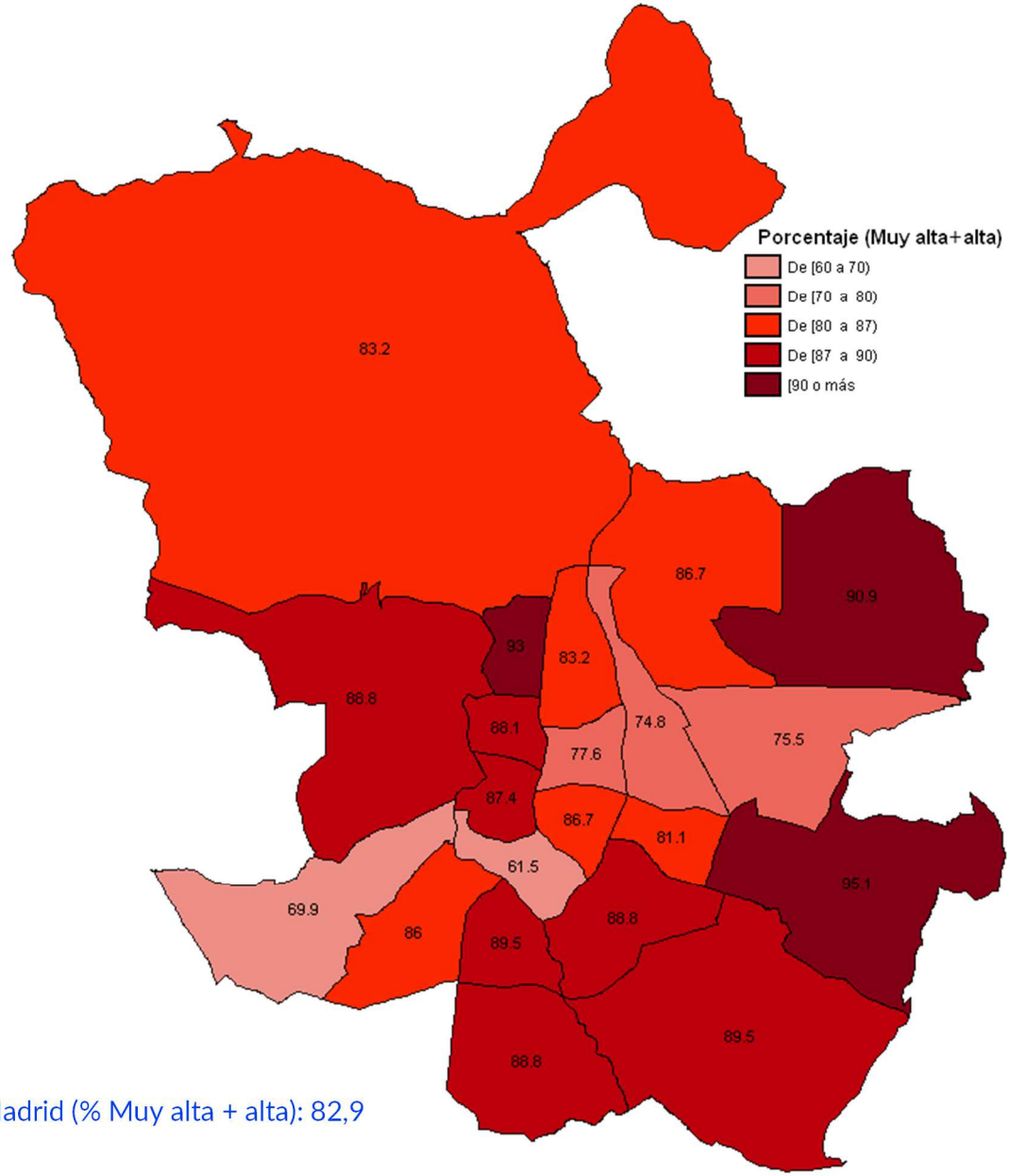
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Percepción de las desigualdades en la ciudad de Madrid.
% de Muy alta + alta



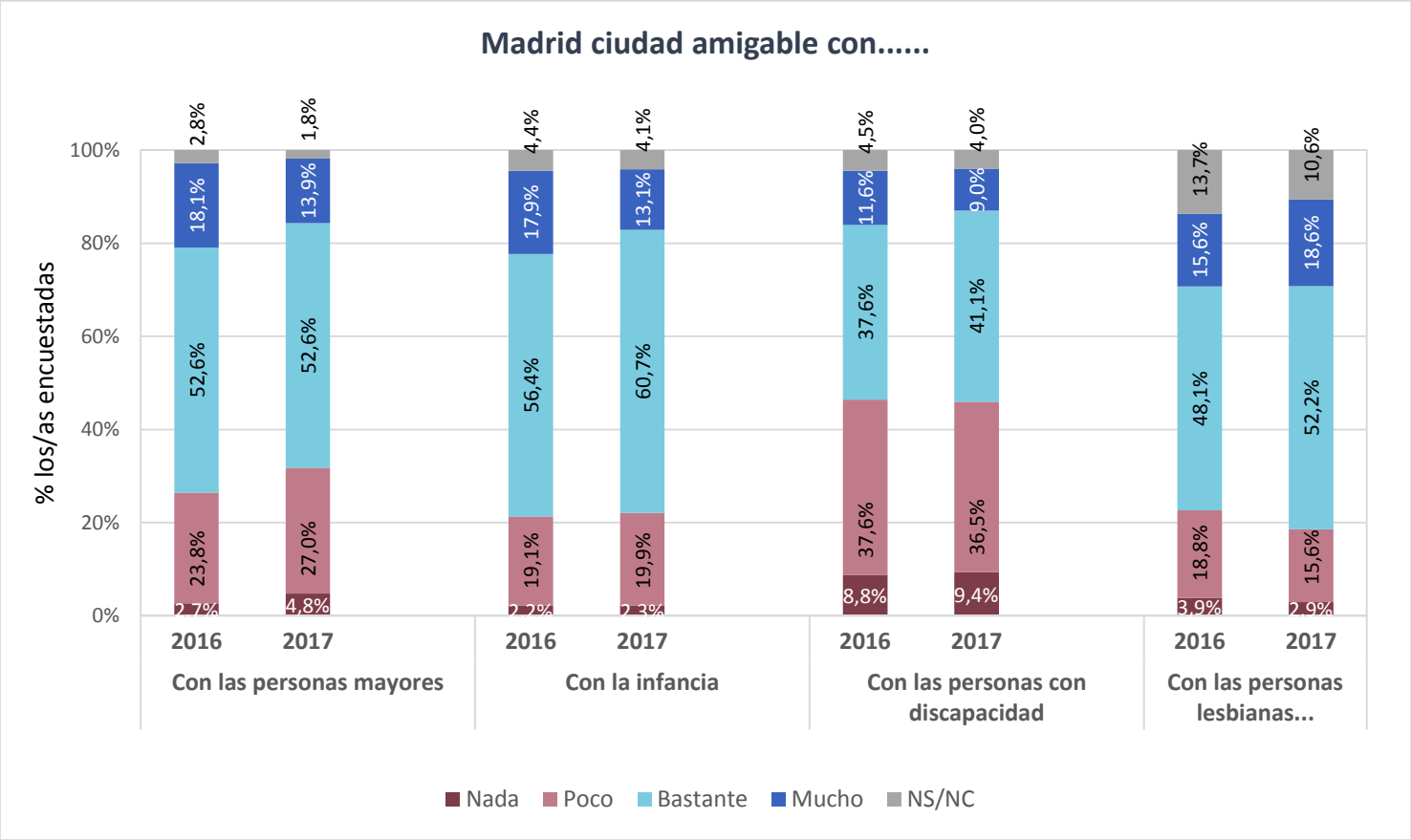
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Desigualdades en las dotaciones de los barrios (% desigualdad Muy alta +alta) por distrito



Madrid (% Muy alta + alta): 82,9

Datos 2017



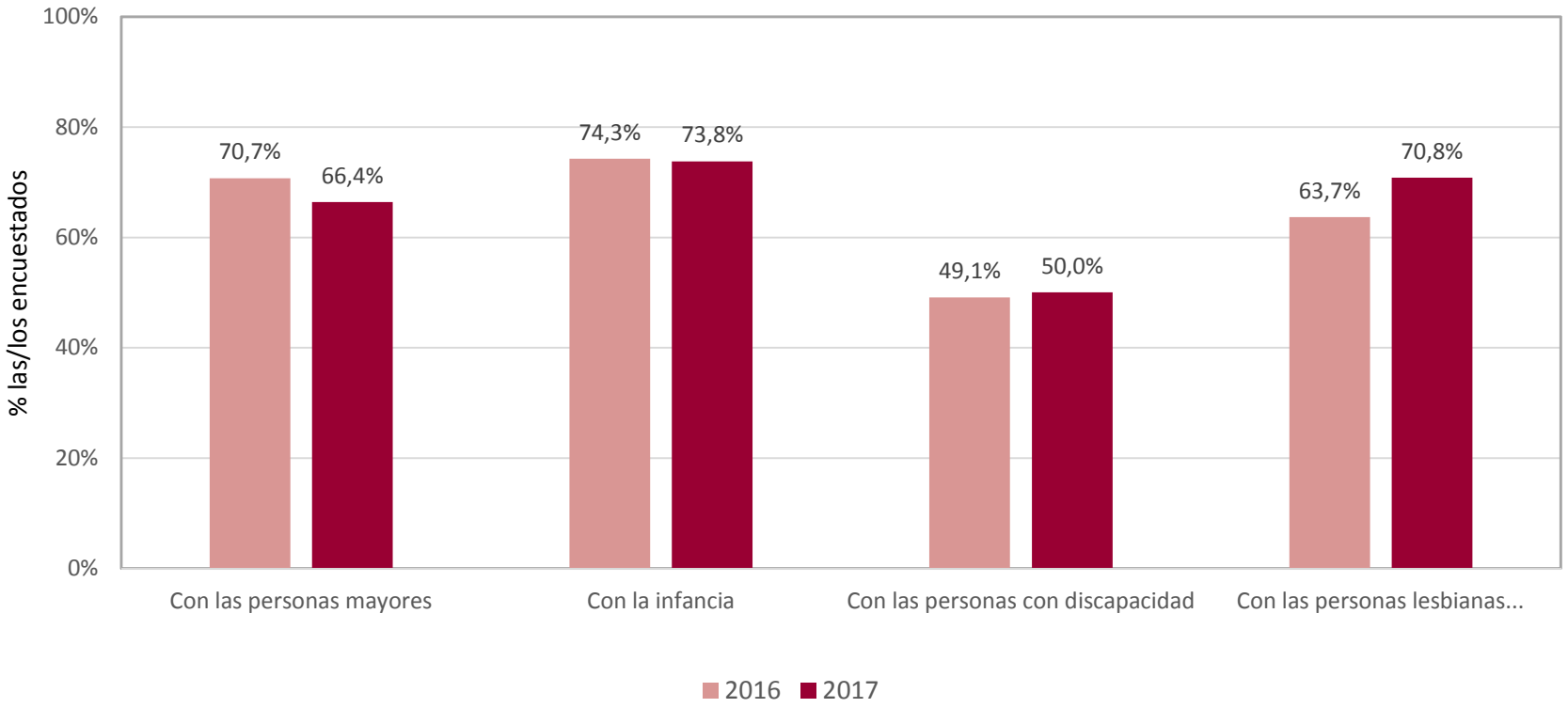
Madrid es percibida como ciudad poco amigable con las **personas con discapacidad.**

✓ Aumentan las personas encuestadas que consideran que la ciudad es nada o poco amigable con las **personas mayores** respecto a 2016

✓Disminuyen las personas encuestadas que consideran que la ciudad es nada o poco amigable con las **personas Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales** respecto a 2016.

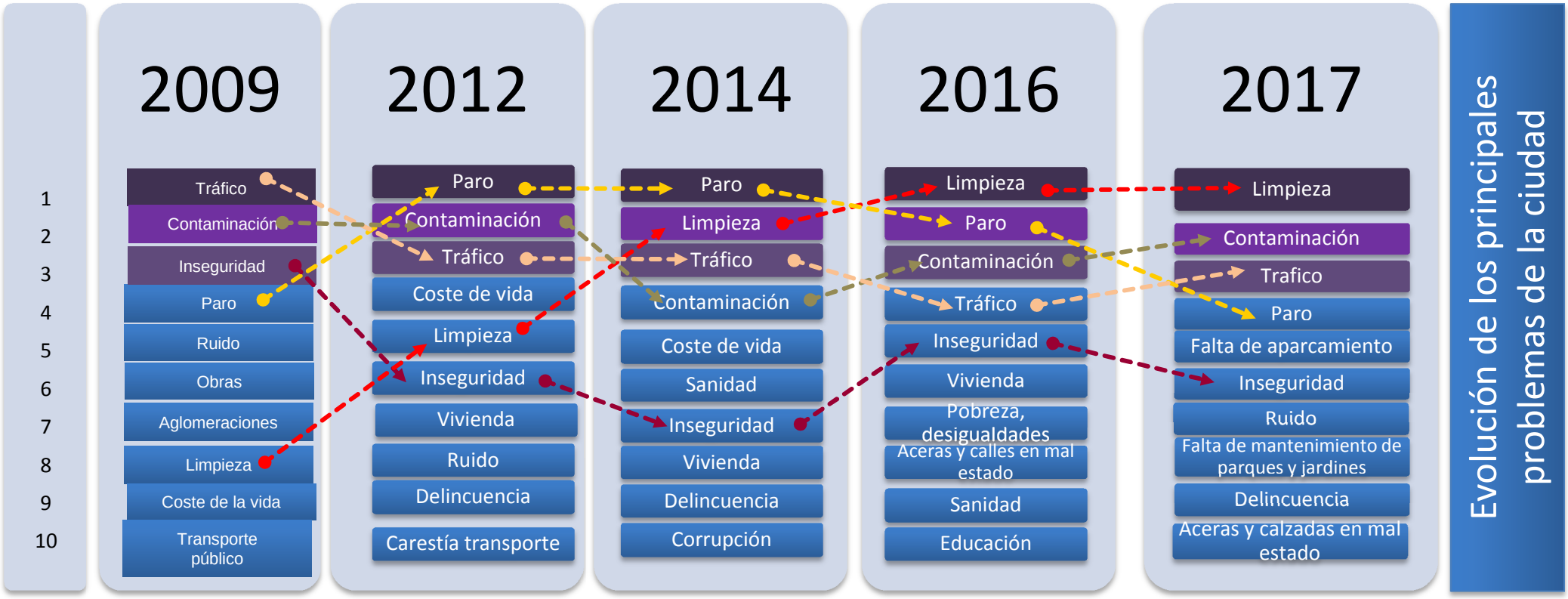
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Madrid ciudad amigable con .....
% de Mucho + bastante amigable



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

3.- Agenda pública



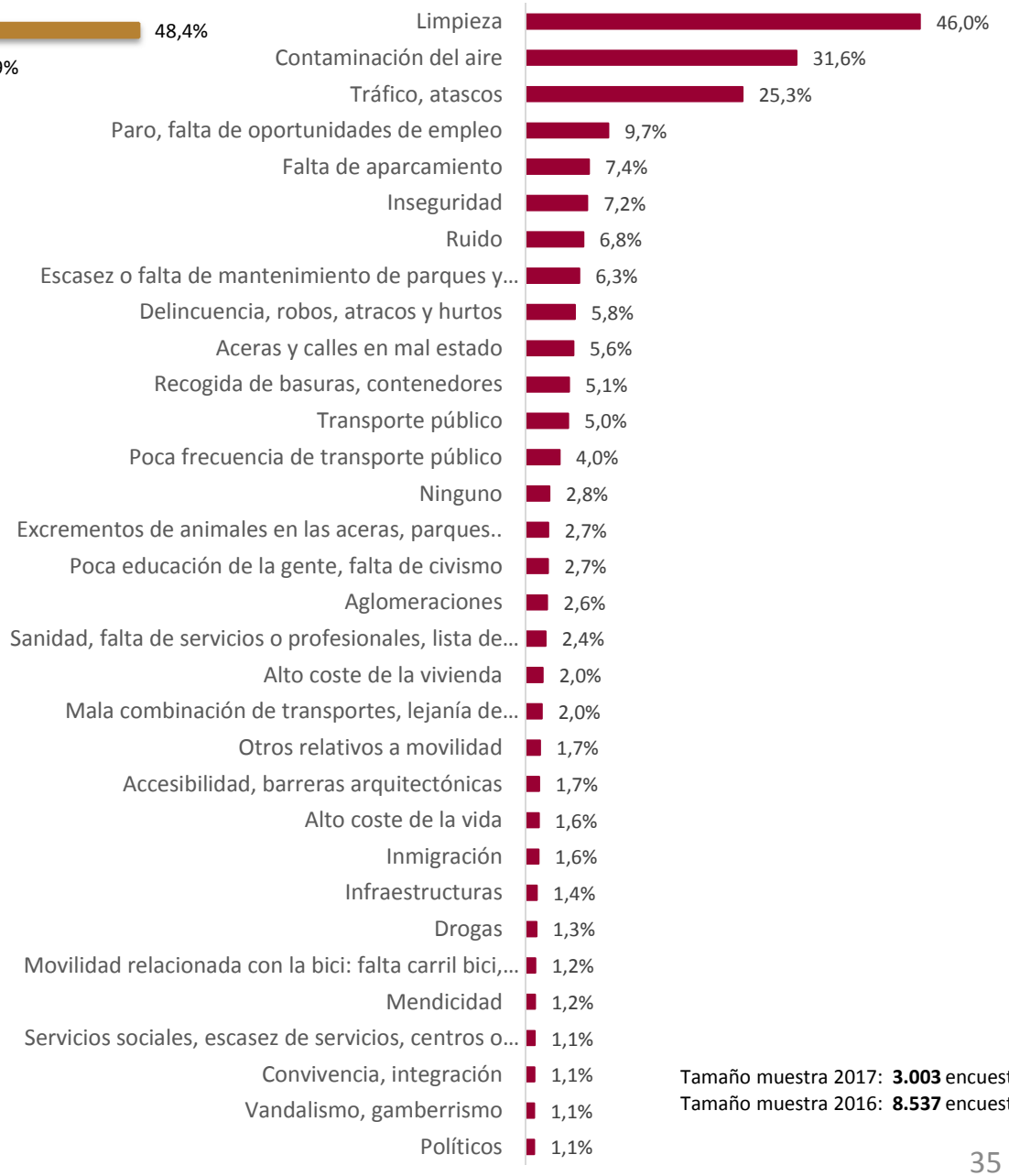
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Principales problemas de la ciudad 2016

(% superior al 1%) (% de personas encuestadas)

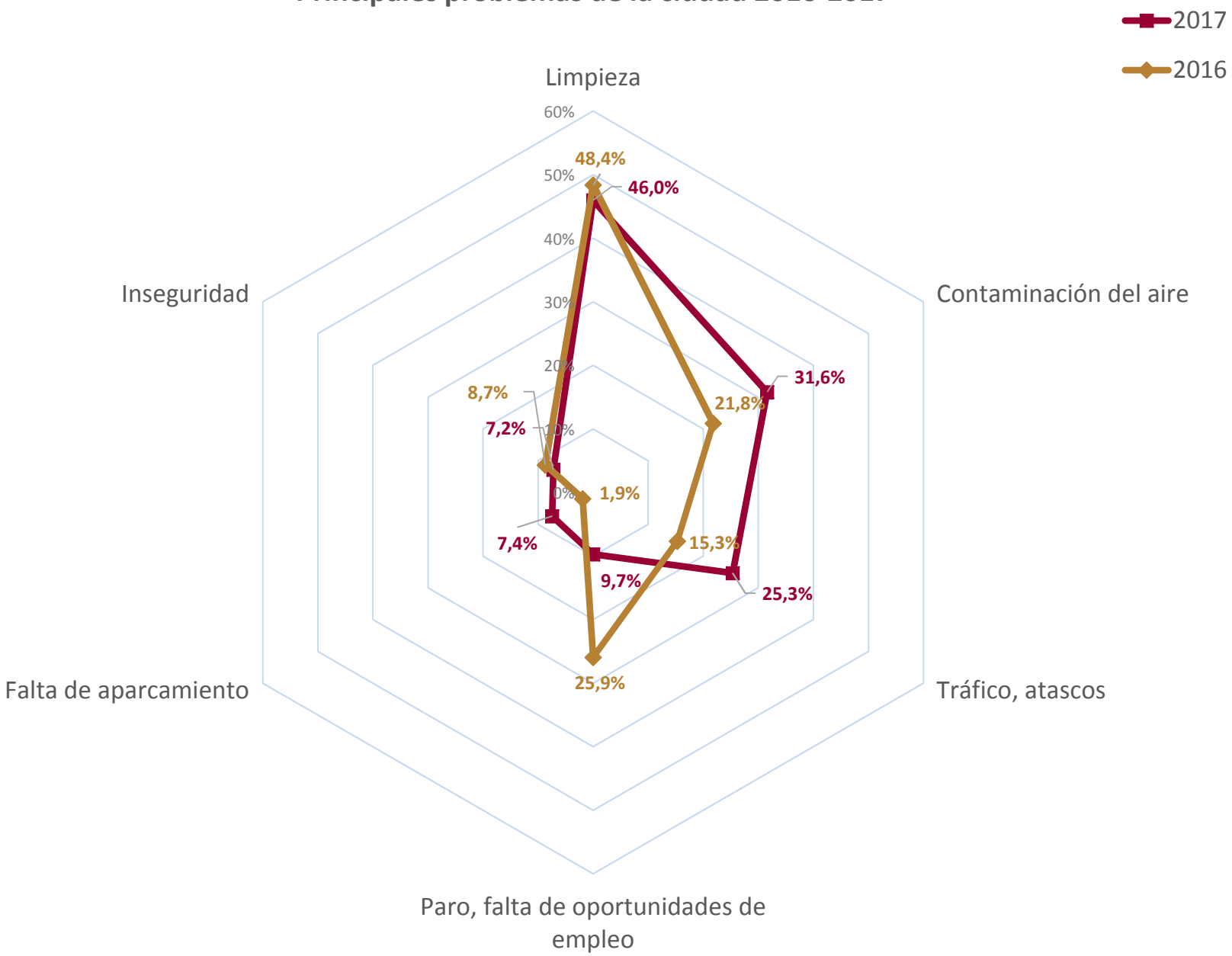
Principales problemas de la ciudad 2017

(% superior al 1%) (% de personas encuestadas)



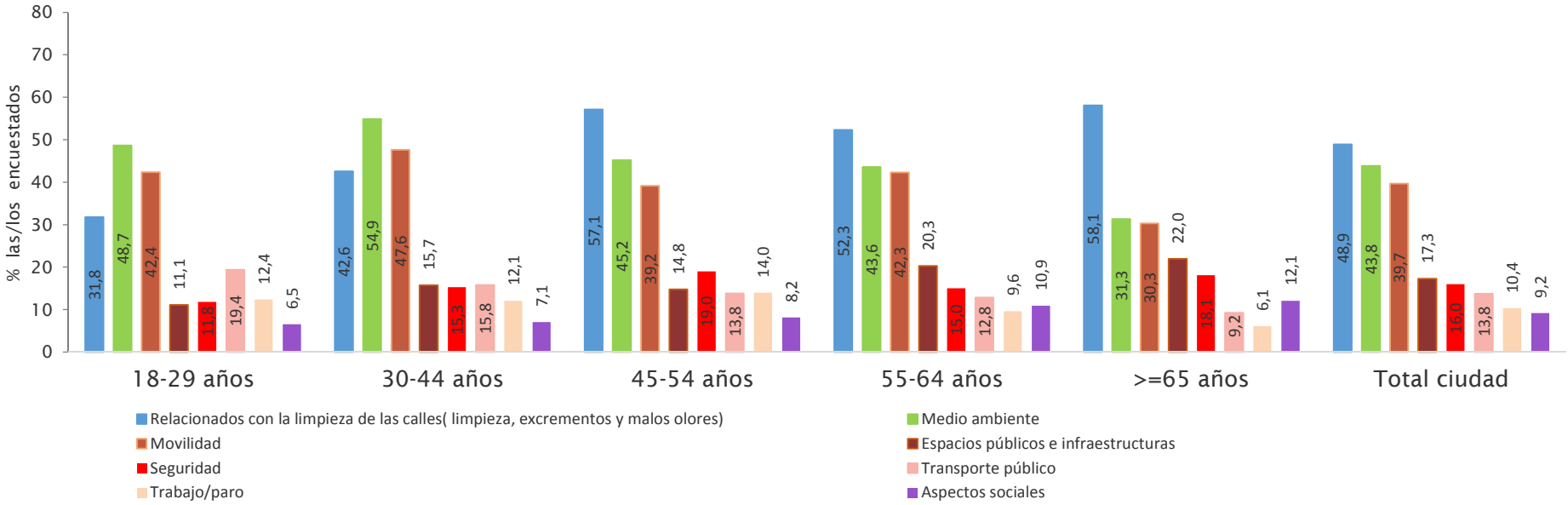
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Principales problemas de la ciudad 2016-2017

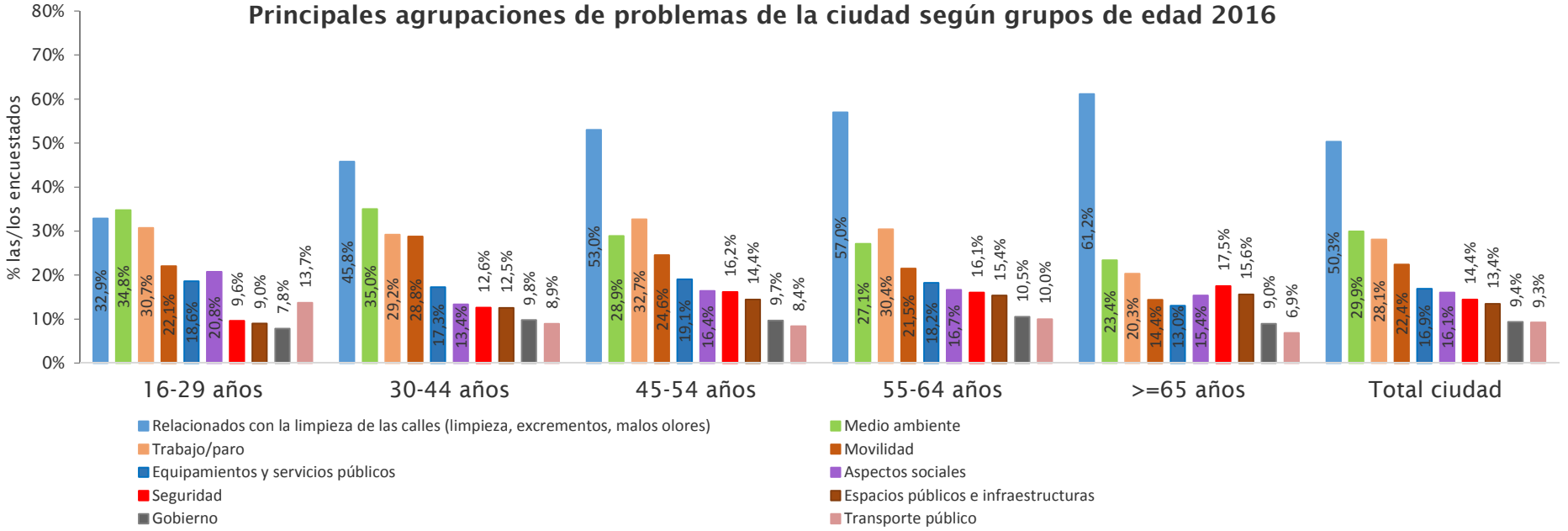


Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Se presentan los problemas 5 primeros problemas de 2016 y de 2017.

Principales agrupaciones de problemas de la ciudad según grupos de edad 2017

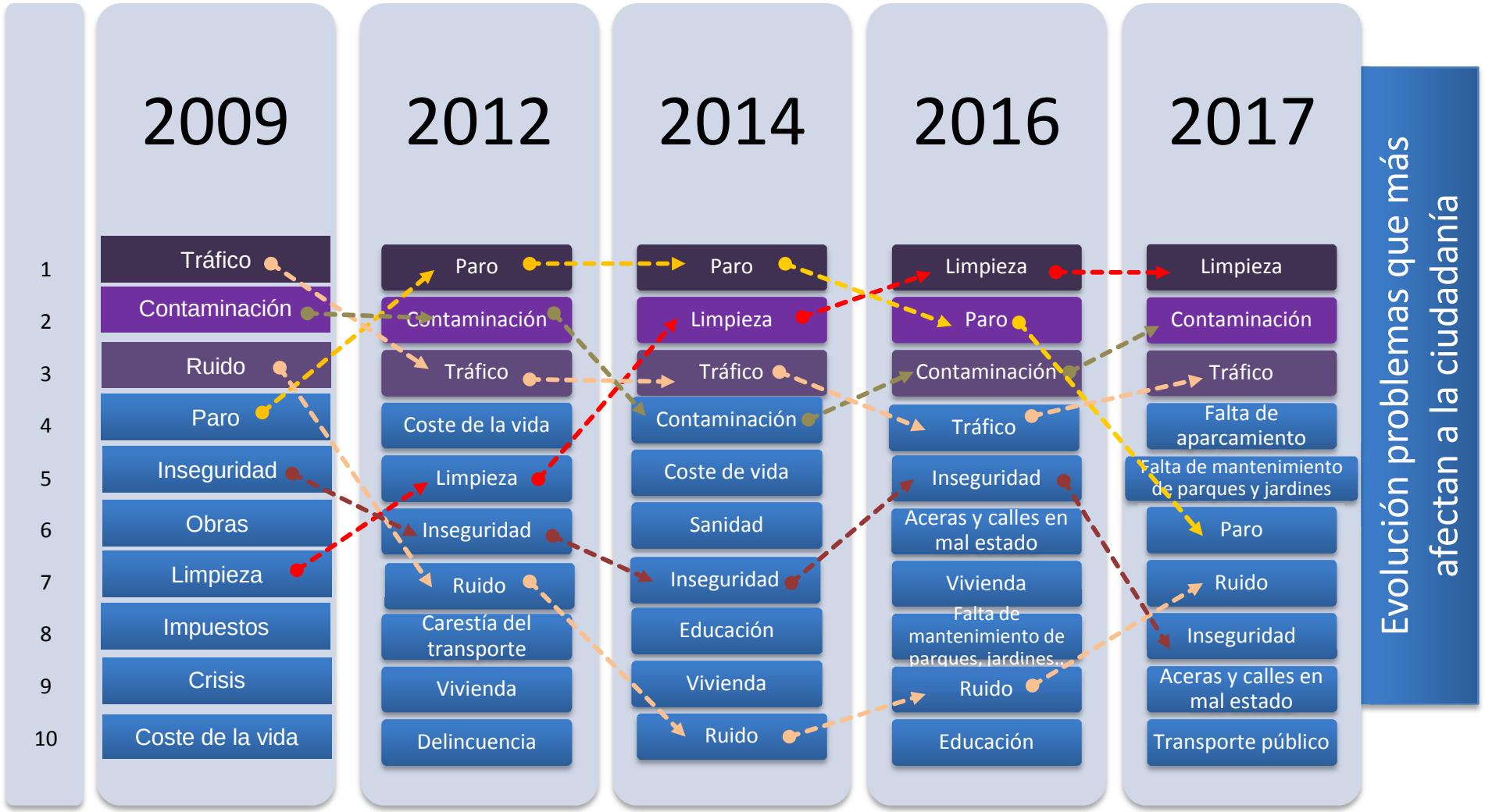


Principales agrupaciones de problemas de la ciudad según grupos de edad 2016



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Se presentan los problemas que han sido citados en al menos un 10% de personas en algún grupo de edad

Evolución problemas que más afectan a la ciudadanía



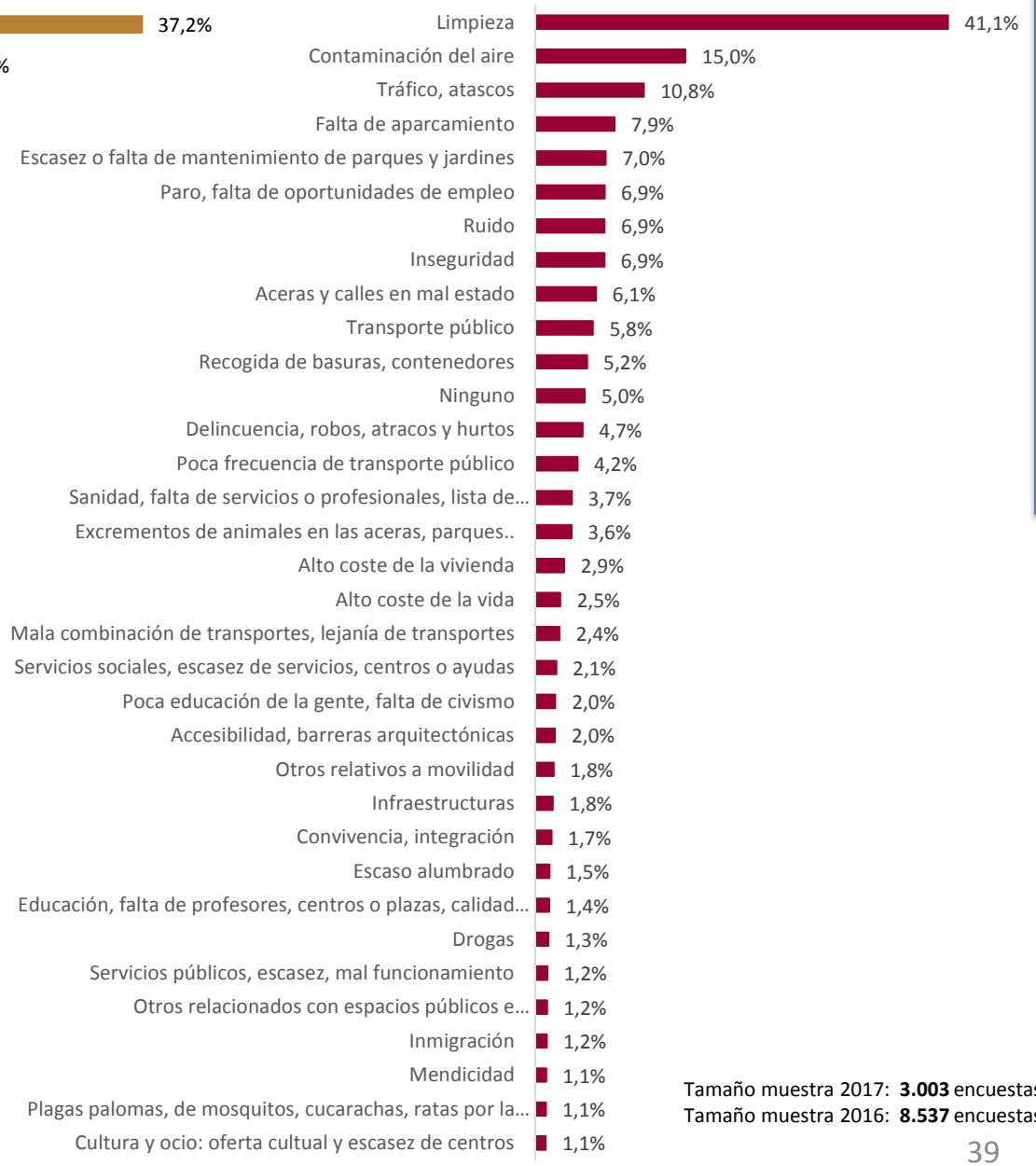
Tamaño muestra 2017: **3003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente

Principales problemas que más afectan a la ciudadanía. 2016

(% superior al 1%) (% de personas encuestadas)

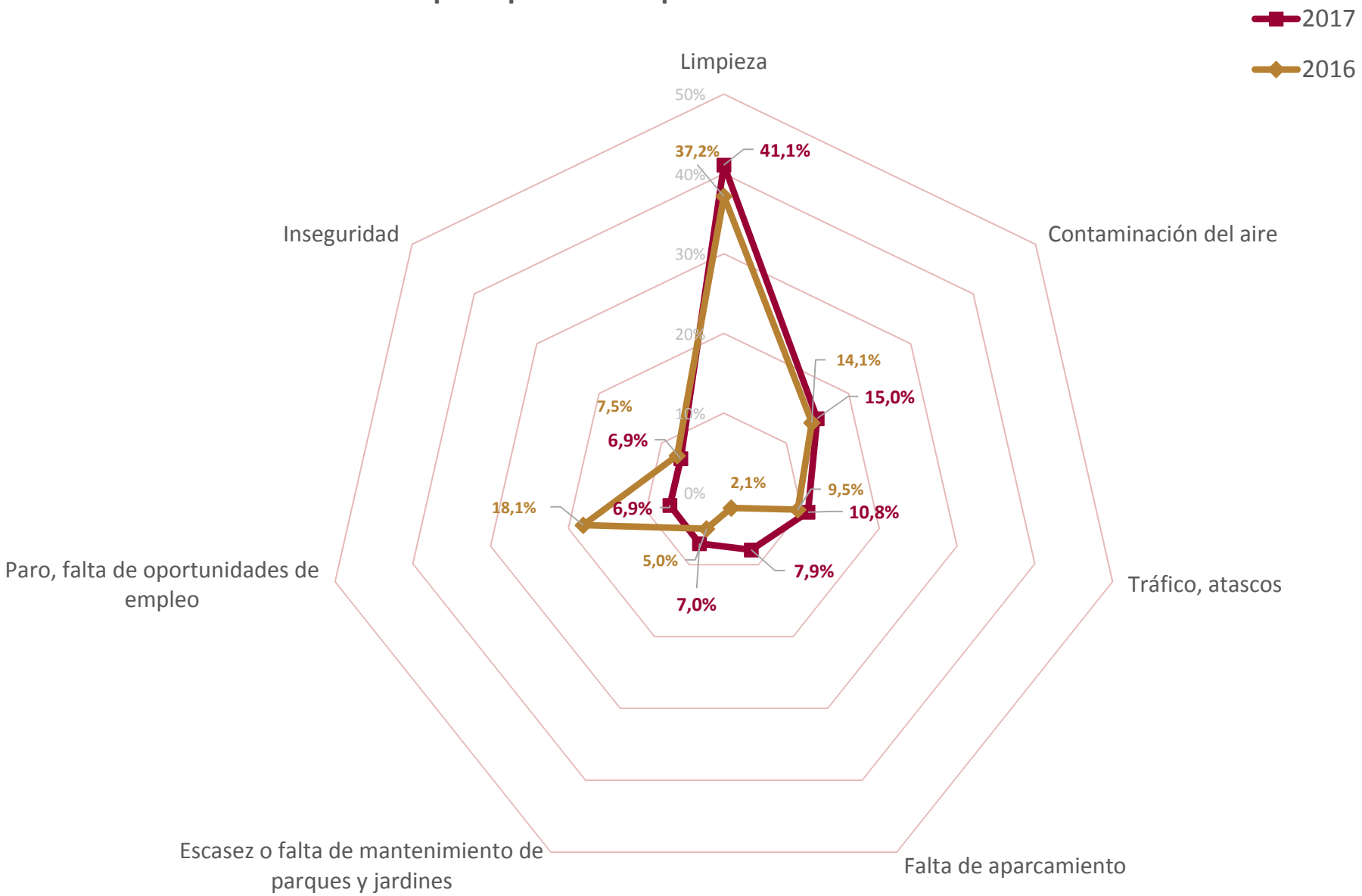
Principales problemas que más afectan a la ciudadanía. 2017

(% superior al 1%) (% de personas encuestadas)



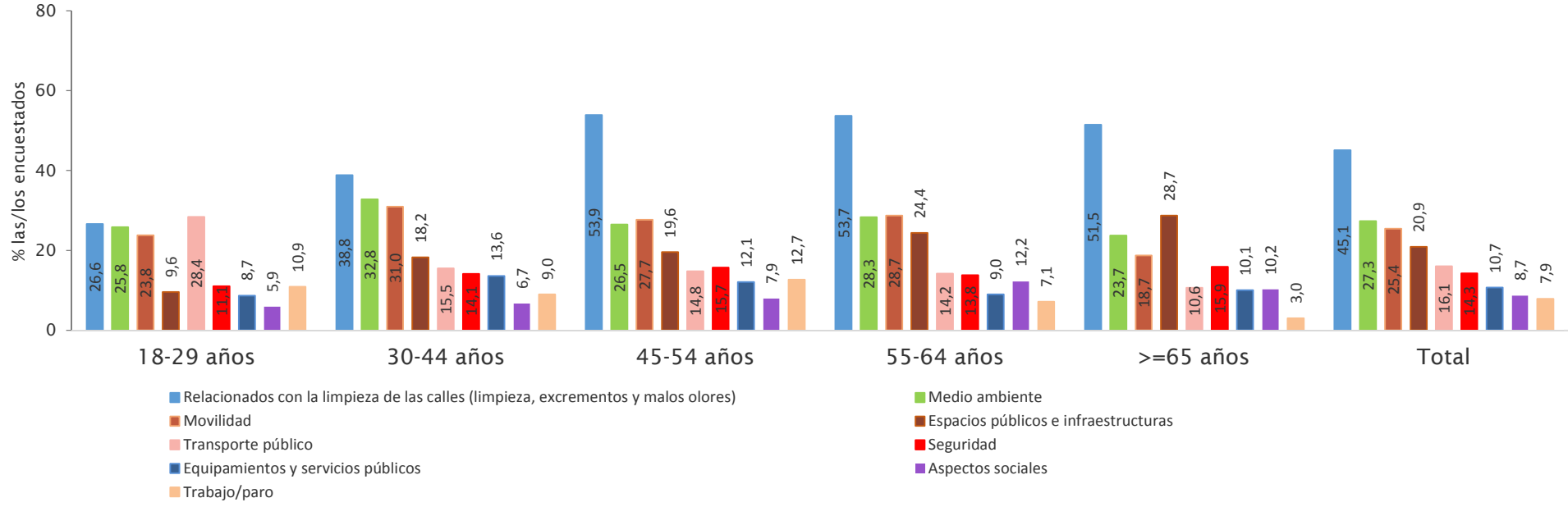
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Principales problemas que más afectan a la ciudadanía

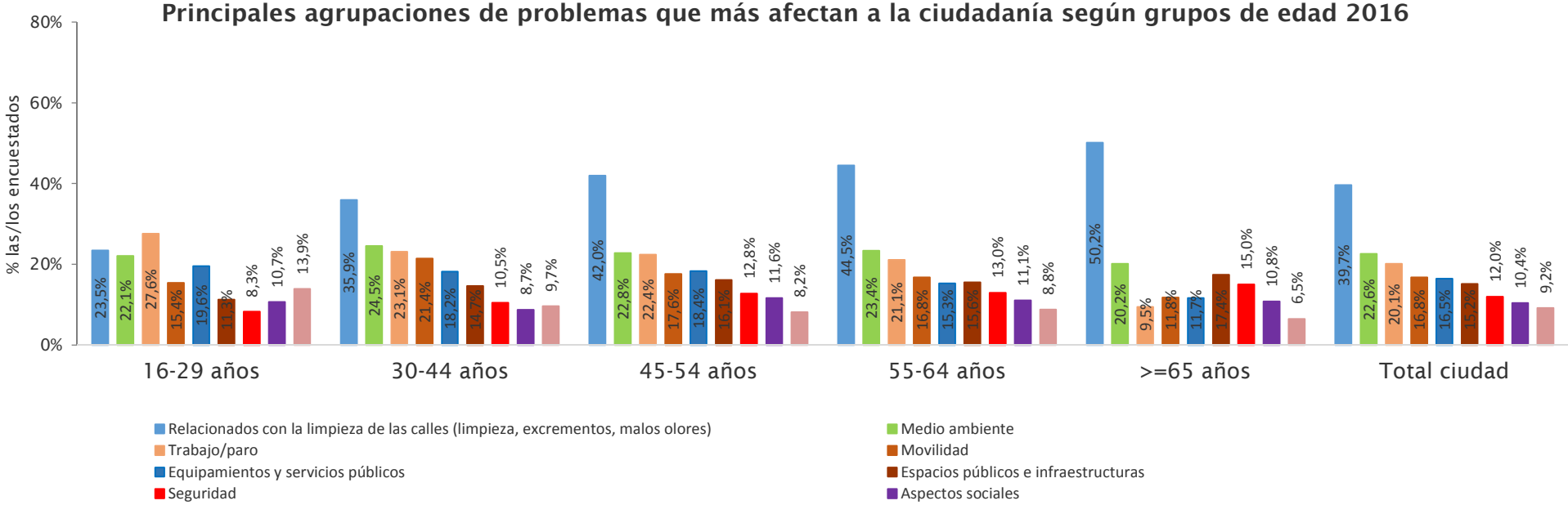


Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Se presentan los 5 primeros problemas de 2016 y 2017

Principales agrupaciones de problemas que más afectan a la ciudadanía según grupos de edad 2017



Principales agrupaciones de problemas que más afectan a la ciudadanía según grupos de edad 2016



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Se presentan los problemas que han sido citados por , al menos, un 10% de personas en algún grupo de edad

10 PRINCIPALES PROBLEMAS: COMPARACIÓN DE AGENDAS 2017

AGENDA SOCIOTRÓPICA	AGENDA EGOCÉNTRICA
Limpieza	Limpieza
Contaminación del aire	Contaminación del aire
Tráfico, atascos	Tráfico, atascos
Paro, falta de oportunidades de empleo	Falta de aparcamiento
Falta de aparcamiento	Escasez o falta de mantenimiento de parques y jardines
Inseguridad	Paro, falta de oportunidades de empleo
Ruido	Ruido
Escasez o falta de mantenimiento de parques y jardines	Inseguridad
Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Aceras y calles en mal estado
Aceras y calles en mal estado	Transporte público

Cinco principales problemas 2017: comparación de ciudades

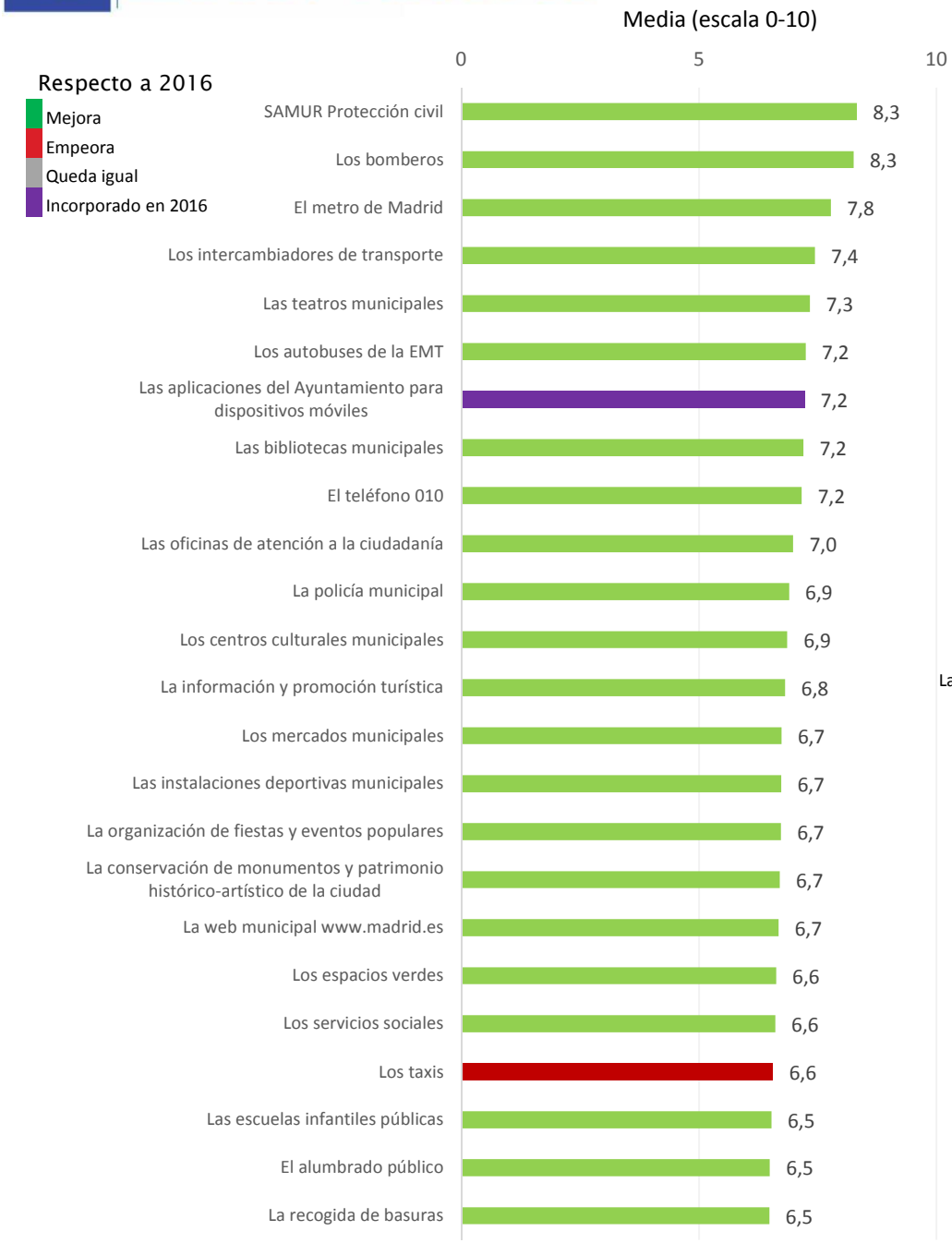
	Madrid	Barcelona	Bilbao	Sevilla
1º	Limpieza	Turismo	Falta plazas aparcamiento	Paro
2º	Contaminación	Paro/Condiciones de trabajo	Paro	Limpieza
3º	Tráfico	Circulación/Tránsito	Barreras Arquitectónicas	Inseguridad ciudadana
4º	Paro, falta de oportunidades de empleo	Acceso a la vivienda	Ruido	Transporte publico
5º	Falta de aparcamiento	Contaminación y medioambiente	Droga	Tráfico

Madrid: recoge la información de los 3 problemas principales que existen en la ciudad. Respuesta abierta
Barcelona: Recoge un solo problema, respuesta abierta
Bilbao: No se especifica la forma de pregunta.
Sevilla: No se especifica la forma de pregunta ¿Cuál es el principal problema que existe actualmente en Sevilla?

Fuentes:
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017.
Bilbao: Observatorio urbano de los barrios de Bilbao, VI informe, febrero 2016.
Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, enero 2018.

4.- Satisfacción con los servicios públicos

Satisfacción con los servicios, equipamientos y actuaciones municipales 2016-2017

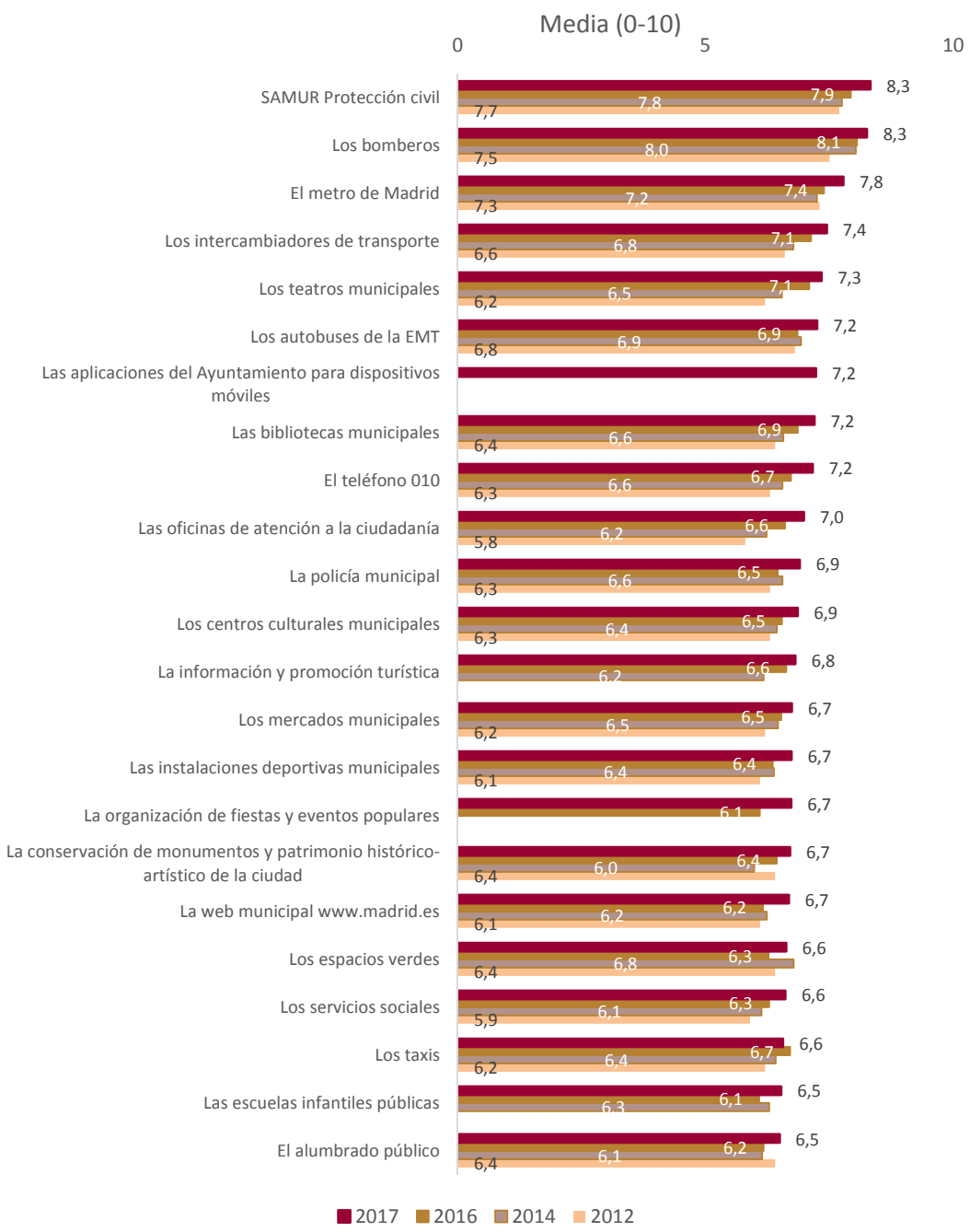


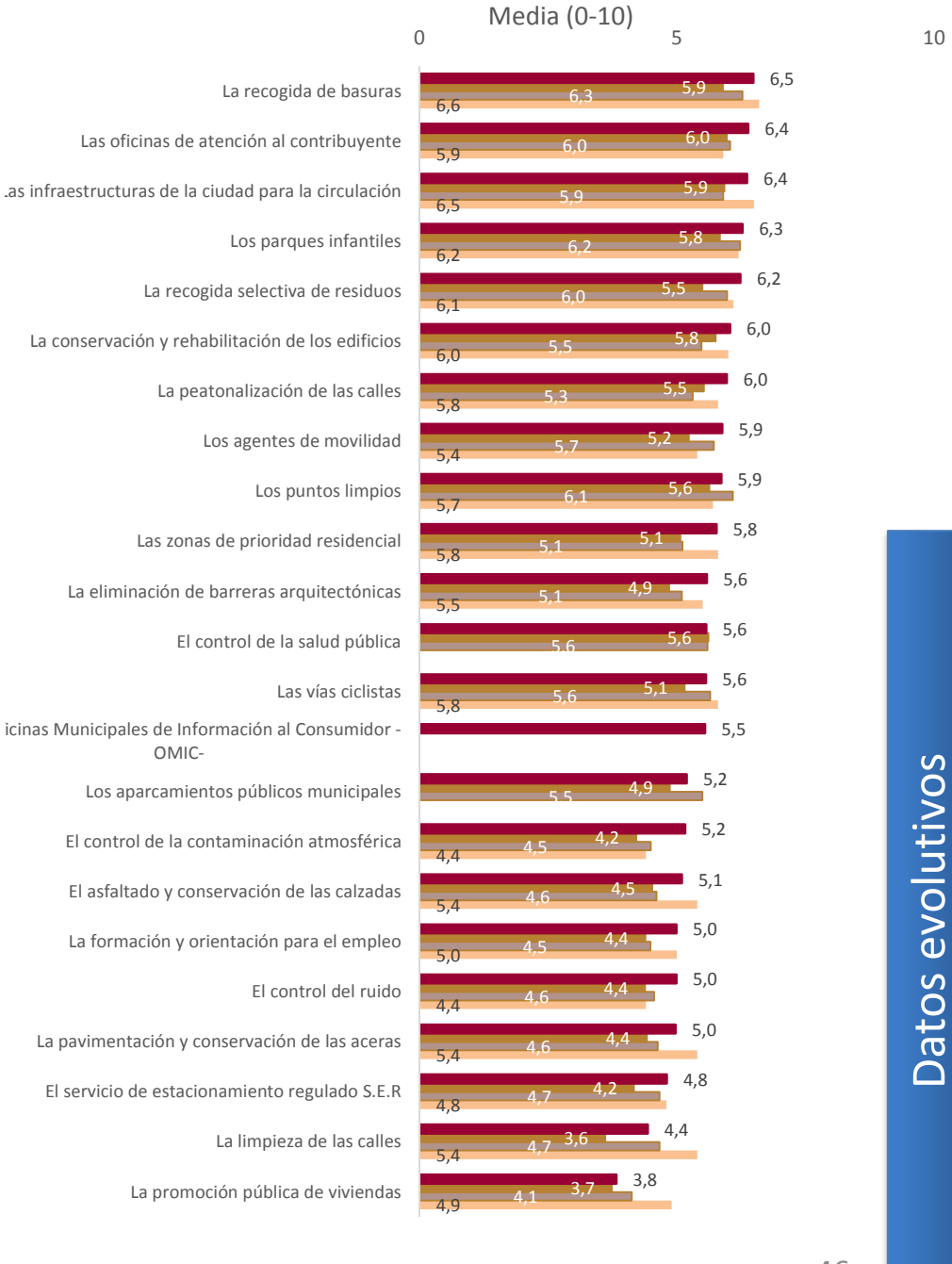
Datos 2017

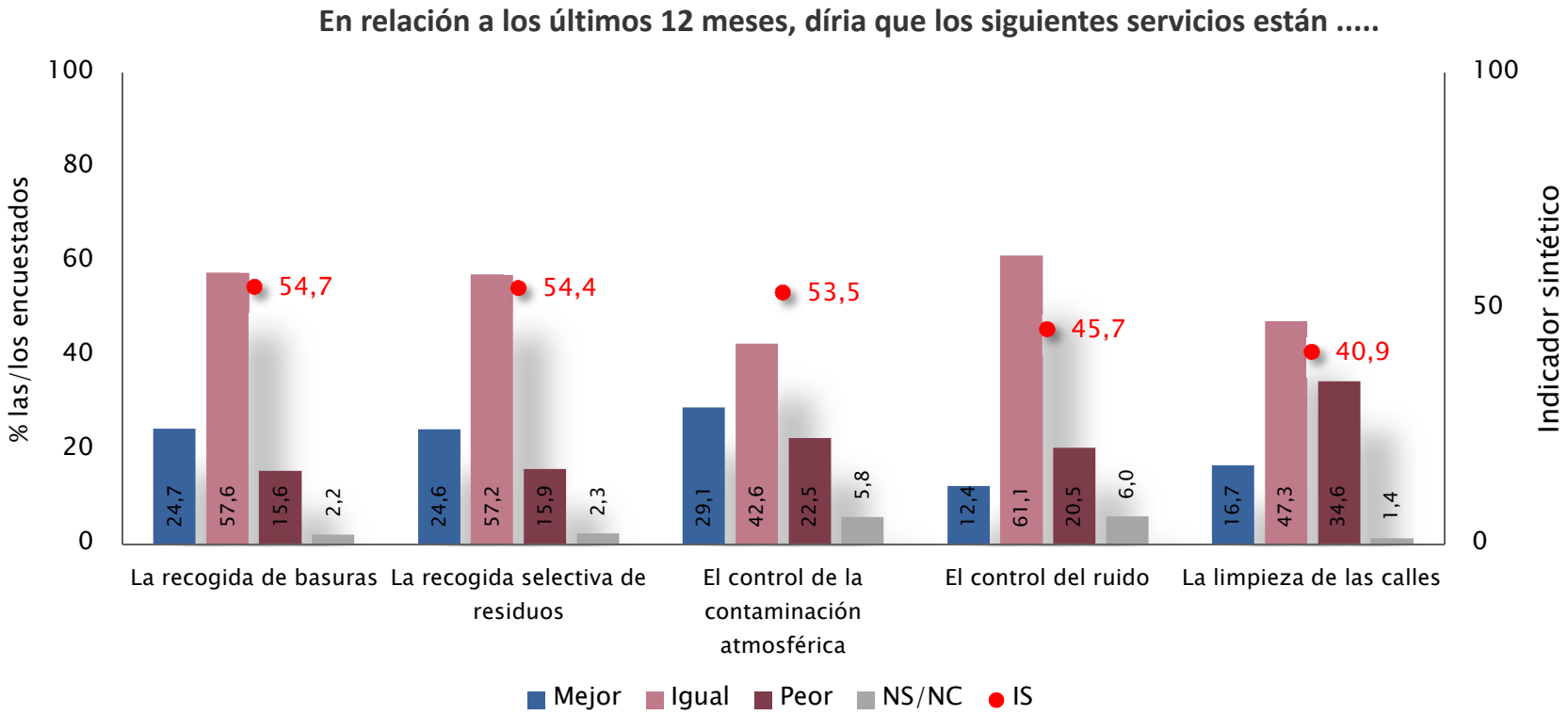
De los 46 servicios evaluados, 40 obtienen puntuaciones superiores a 5. Con 5 puntos o menos son valorados 6 servicios, cuando en 2016 eran 10. En conjunto, son 42 los servicios que mejoran sus valoraciones, 1 queda igual, 1 empeora y 2 se valoran por primera vez en 2017.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Satisfacción con los servicios, equipamientos y actuaciones municipales. Evolución 2012-2017





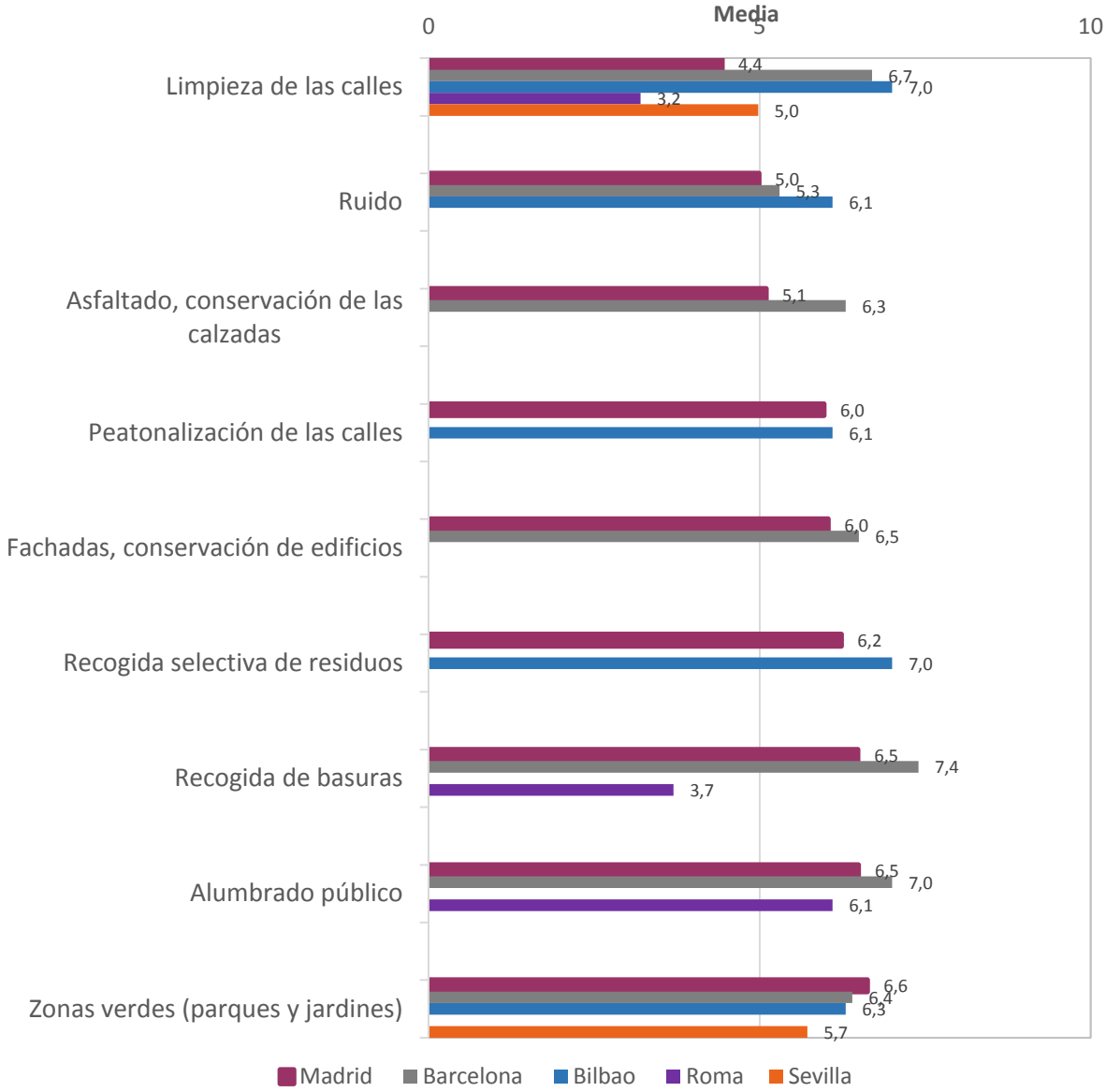


✓ Para más de la mitad de las personas encuestadas el control del ruido, la recogida de basuras y la recogida selectiva de residuos sigue igual.

✓ El 34,6% de las personas encuestadas cree que la limpieza de las calles ha empeorado en los últimos 12 meses.

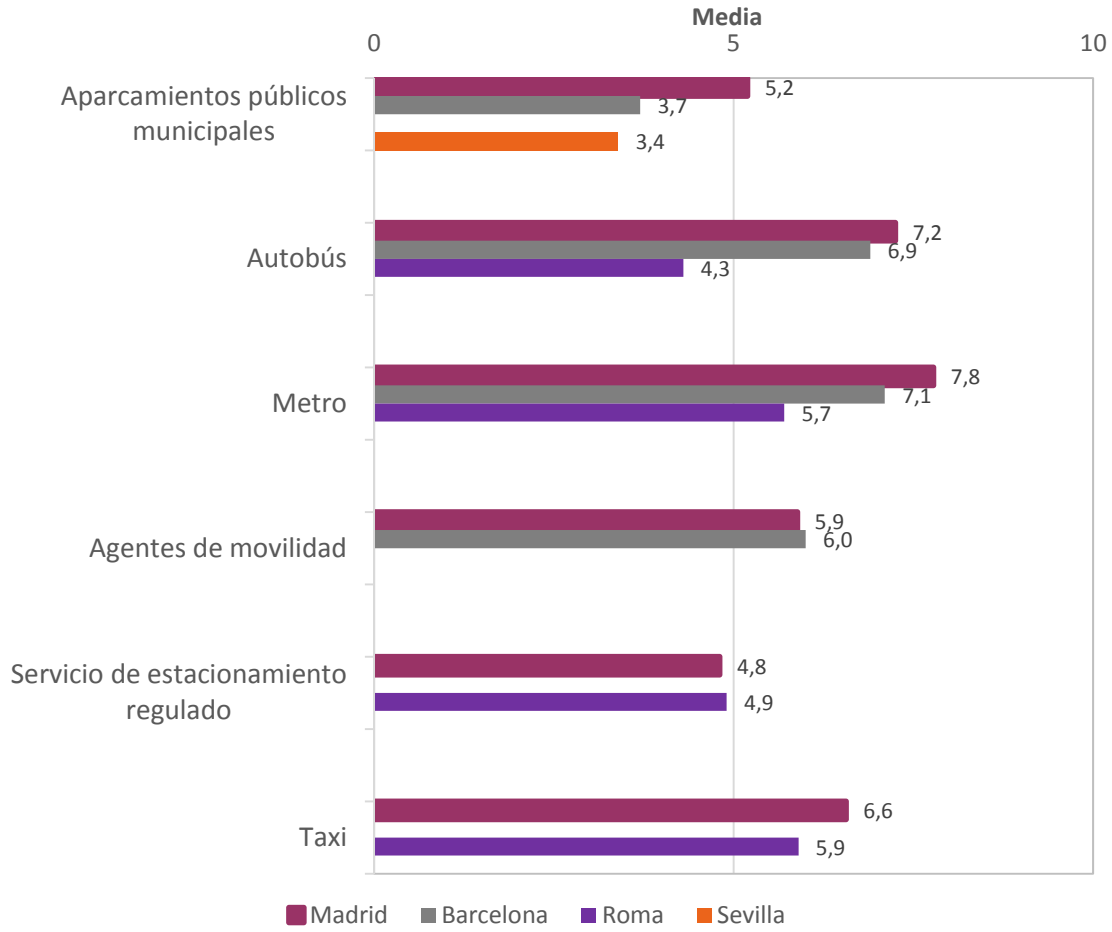
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas

Satisfacción con las actuaciones municipales relativas a los espacios públicos. Comparación de ciudades



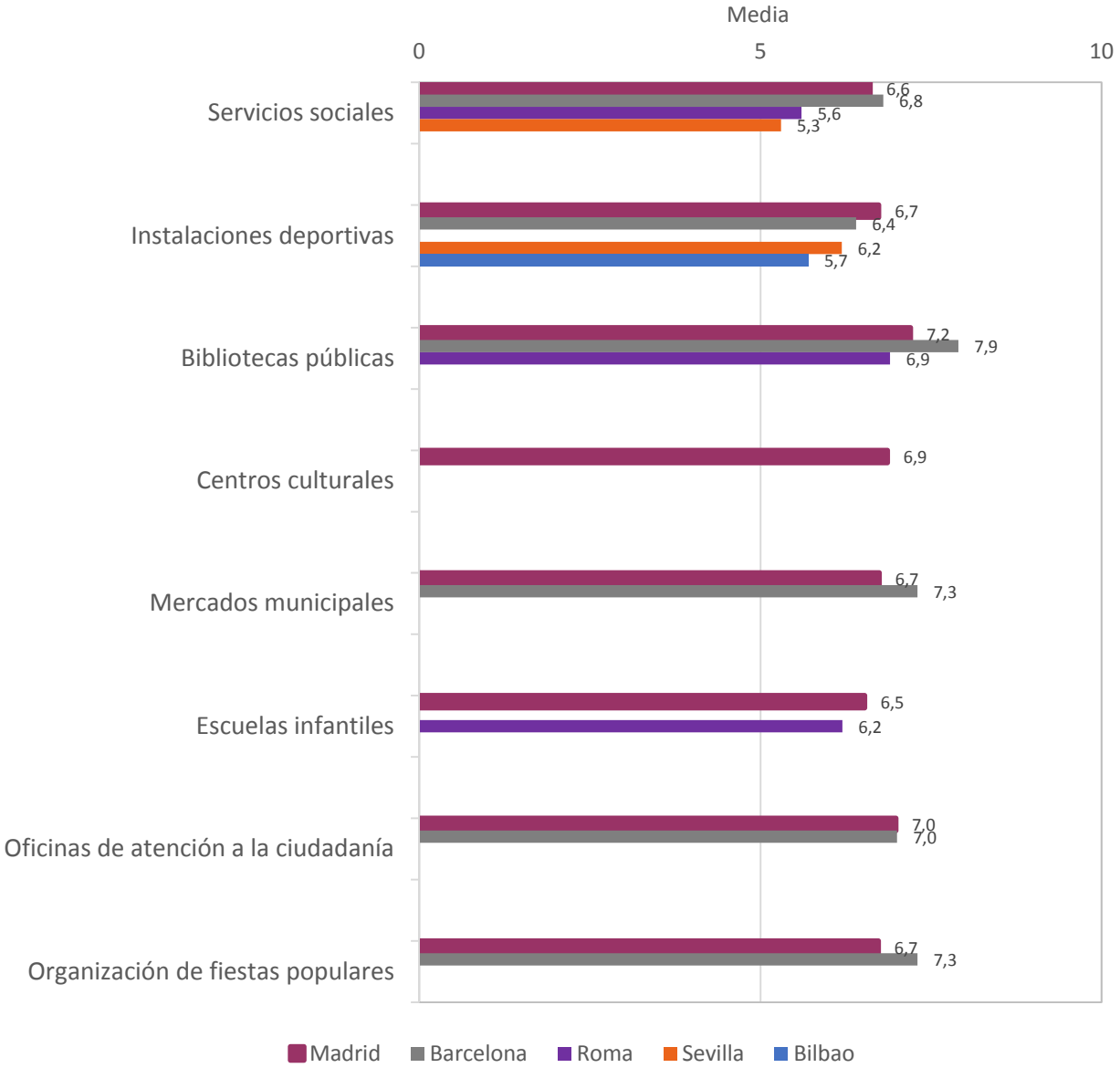
Fuentes:
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017. Escala 0-10
Roma: Indagine sulla qualittá della vitta e dei servizi pubblici locali a Roma X edizione, octubre 2017. Escala 1-10
Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, enero 2018. Escala 0-10

Satisfacción con los servicios de movilidad y transporte. Comparación de ciudades



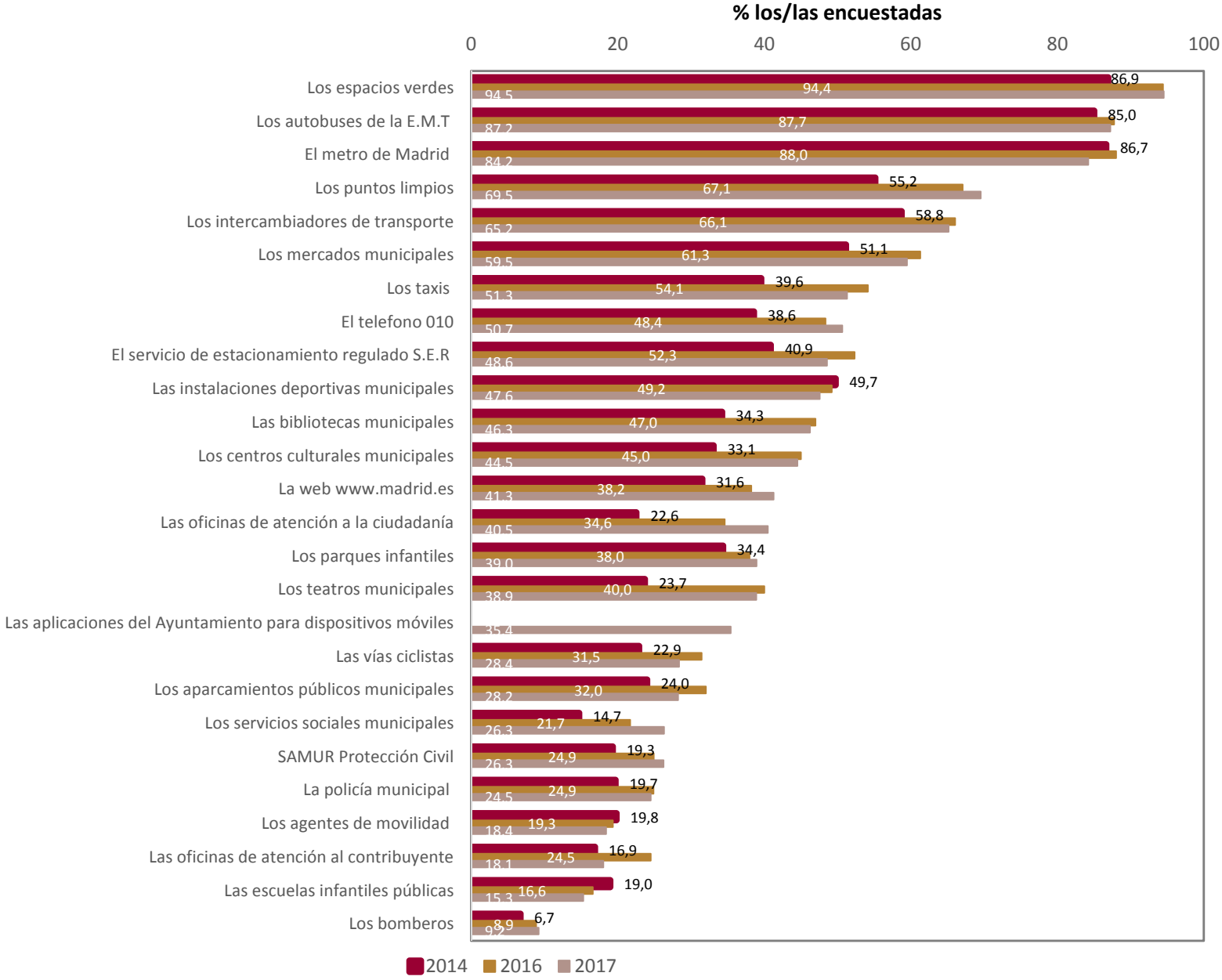
Fuentes:
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017. Escala 0-10
Roma: Indagine sulla qualittá della vitta e dei servizi pubblici locali a Roma X edizione, octubre 2017. Escala 1-10
Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, enero 2018. Escala 0-10

Satisfacción con los equipamientos y servicios municipales. Comparación de ciudades



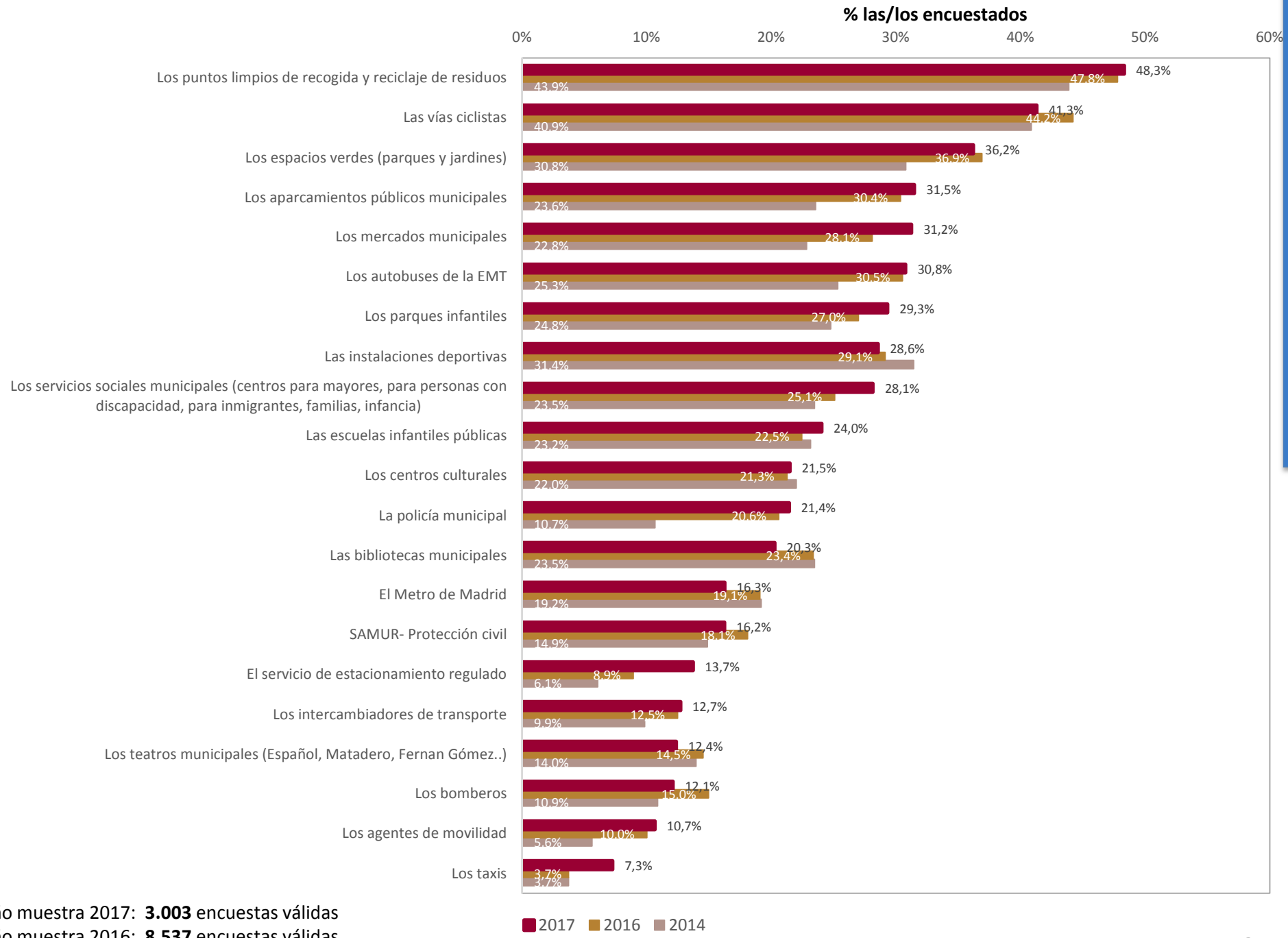
Fuentes:
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017. Escala 0-10
Roma: Indagine sulla qualittá della vitta e dei servizi pubblici locali a Roma X edizione, octubre 2017. Escala 1-10
Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, enero 2018. Escala 0-10

Utilización de los servicios y equipamientos municipales en el último año



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

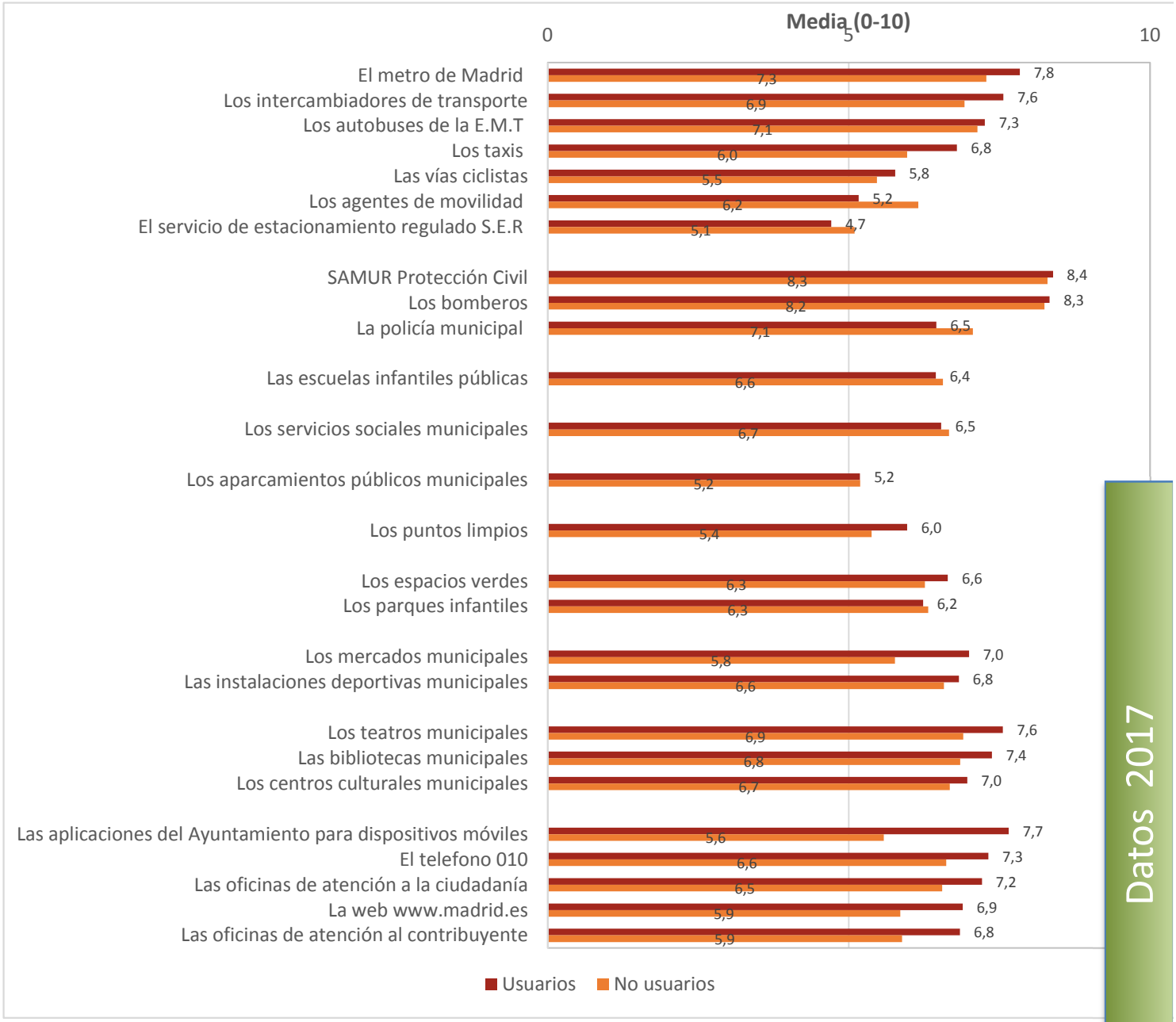
Suficiencia de servicios y equipamientos municipales. Porcentaje de recursos insuficientes



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Datos evolutivos

Satisfacción según utilización de los servicios y equipamientos municipales en el último año

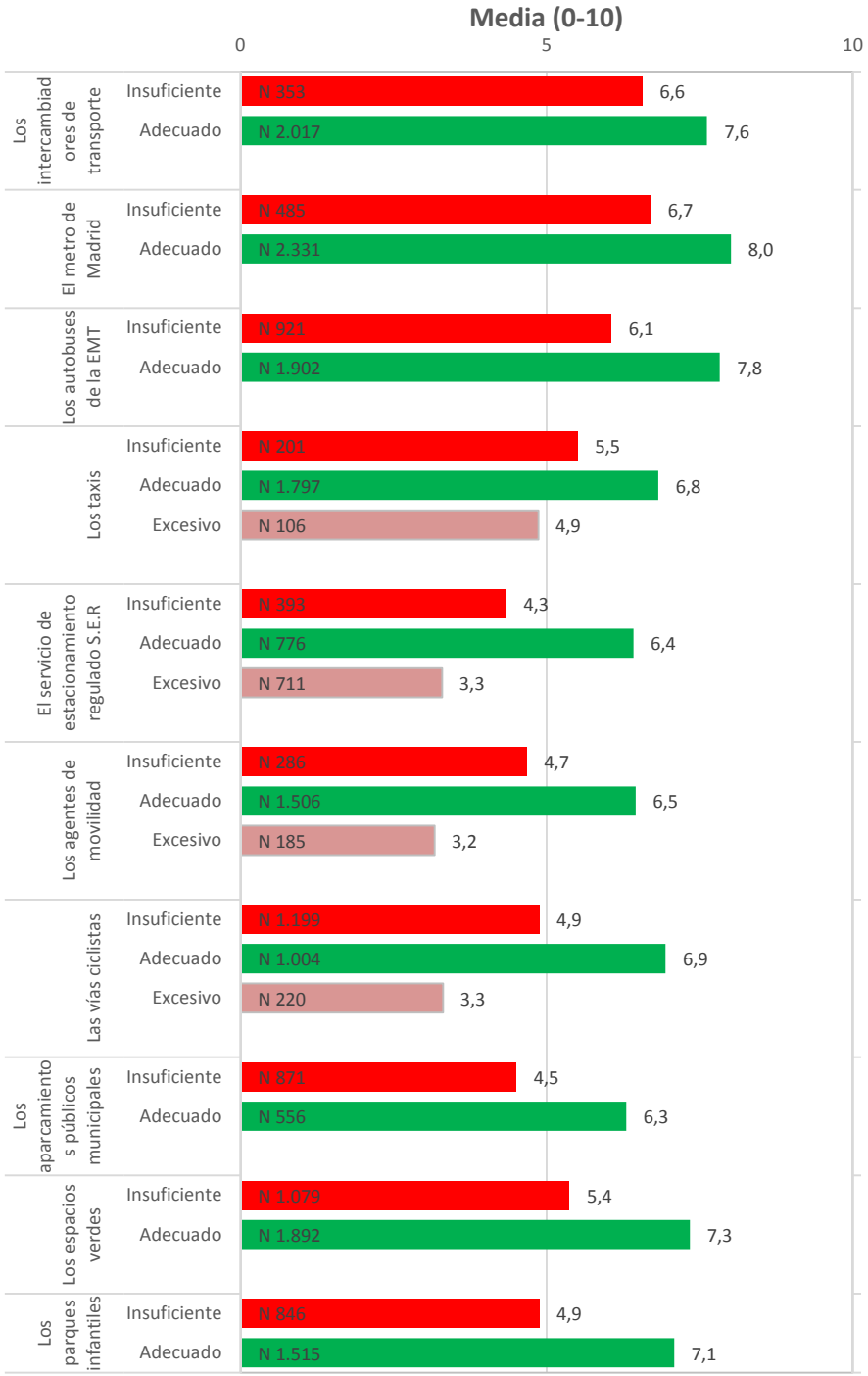


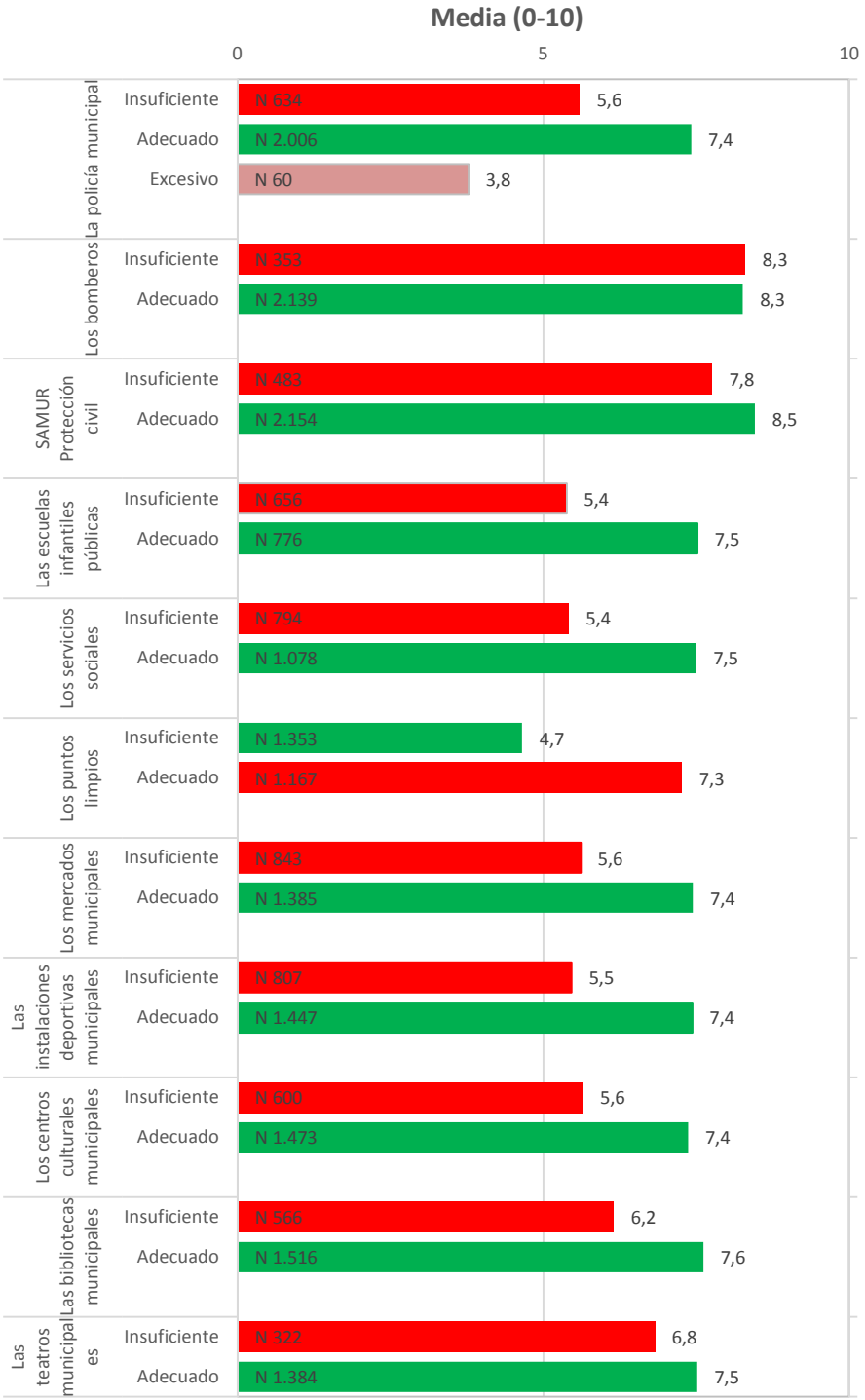
✓En general, las personas que han utilizado los servicios están más satisfechas que las que no, salvo en el caso de los agentes de movilidad , la policía municipal y el servicio de estacionamiento regulado.

Datos 2017

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas.
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas.
Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente.

Satisfacción con los servicios municipales según suficiencia percibida



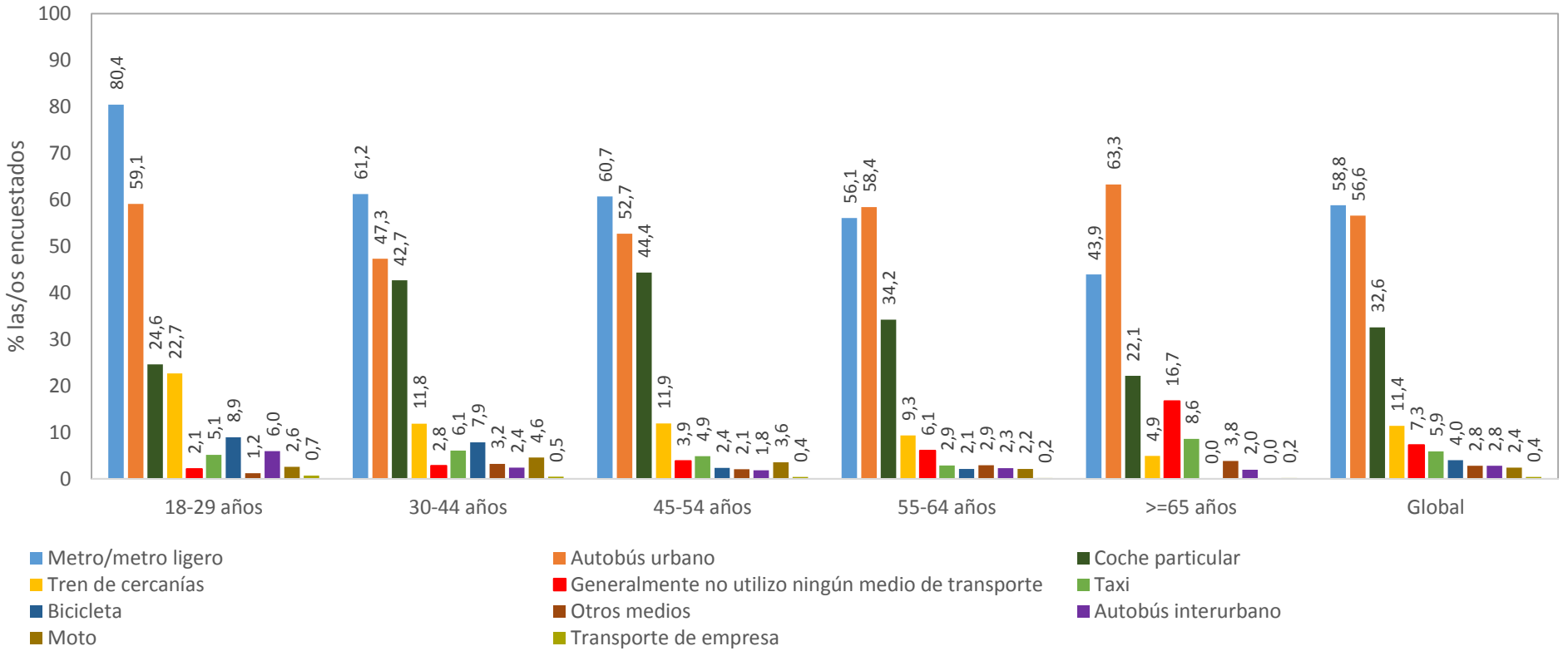


Tamaño muestra: **3.003** encuestas válidas

Datos 2017

5.- Movilidad

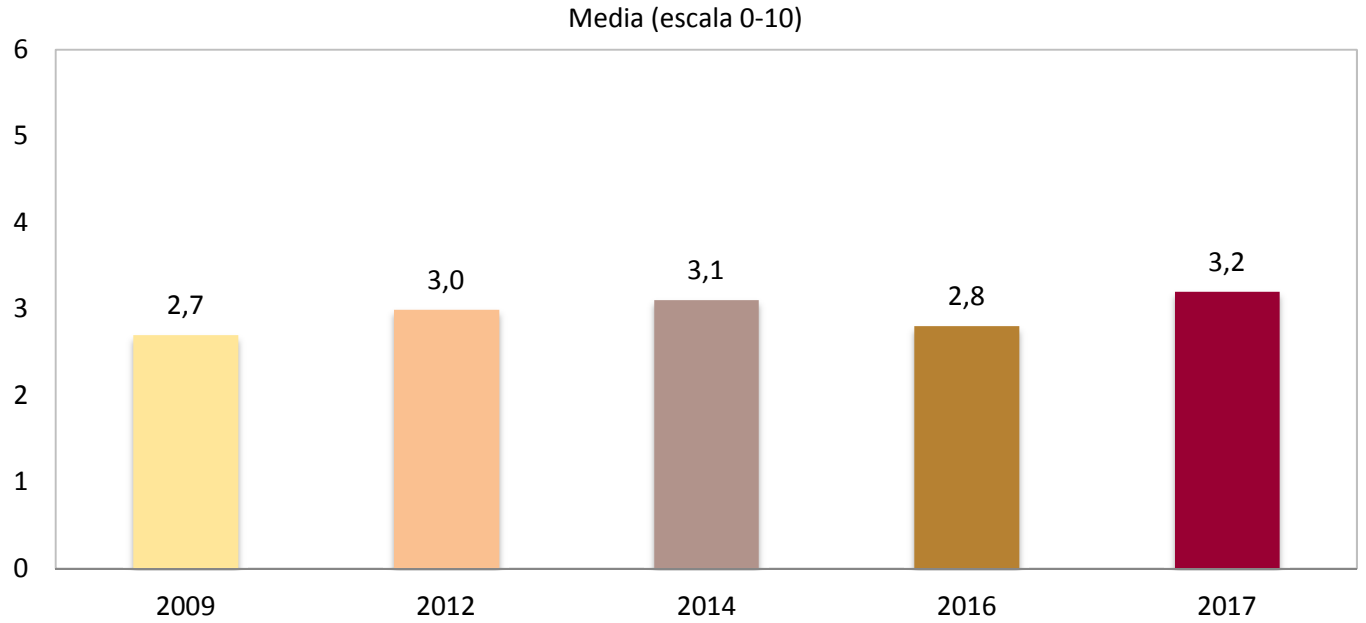
Uso cotidiano de medios de transporte en la ciudad. Global y según grupos de edad



- ✓ El medio de transporte para desplazamientos cotidianos más utilizado es el metro, seguido muy de cerca del autobús urbano, más alejado está el coche particular
- ✓ Los jóvenes son los que más utilizan algún medio de transporte para sus desplazamientos cotidianos, disminuyendo el uso al aumentar la edad.
- ✓ Las personas jóvenes son las que más utilizan el metro para sus desplazamientos cotidianos
- ✓ El autobús urbano lo utilizan más las personas de 65 años o más que el resto de grupos de edad
- ✓ En cambio, son las personas de 30 a 54 años las que más usan el coche particular en sus desplazamientos habituales

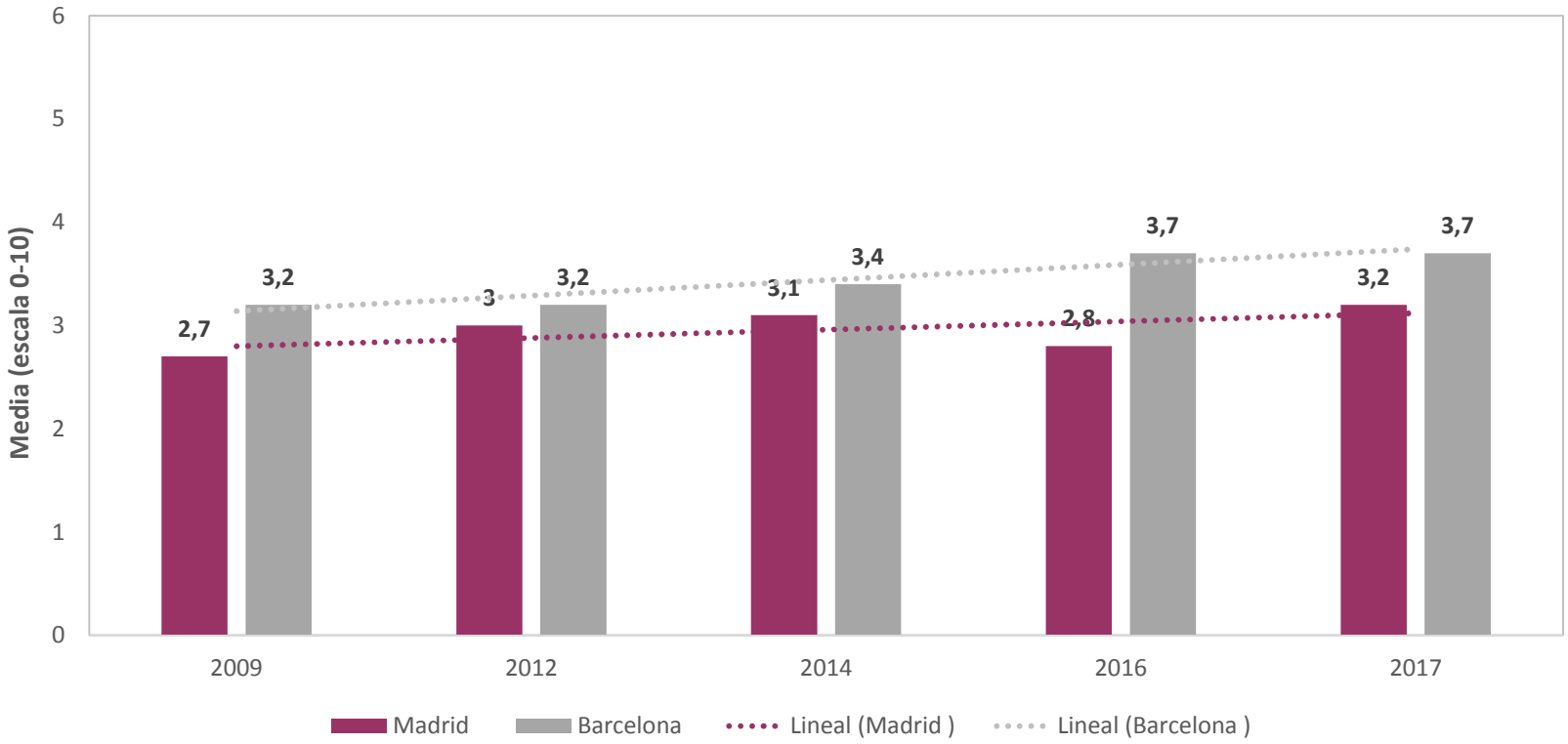
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas

Evolución de la percepción sobre la facilidad para aparcar en la ciudad



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

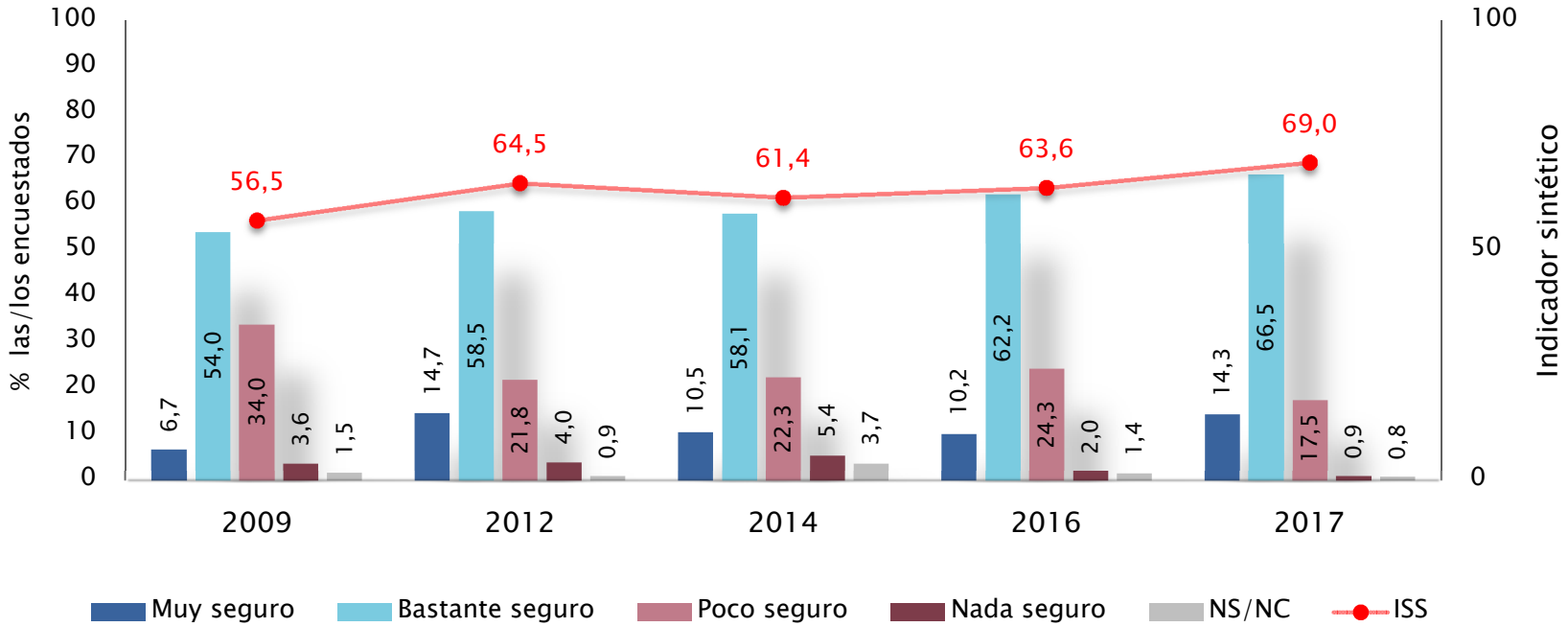
Valoración facilidad para aparcar. Comparación de ciudades



Fuentes:
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017. Escala 0-10

6.- Seguridad

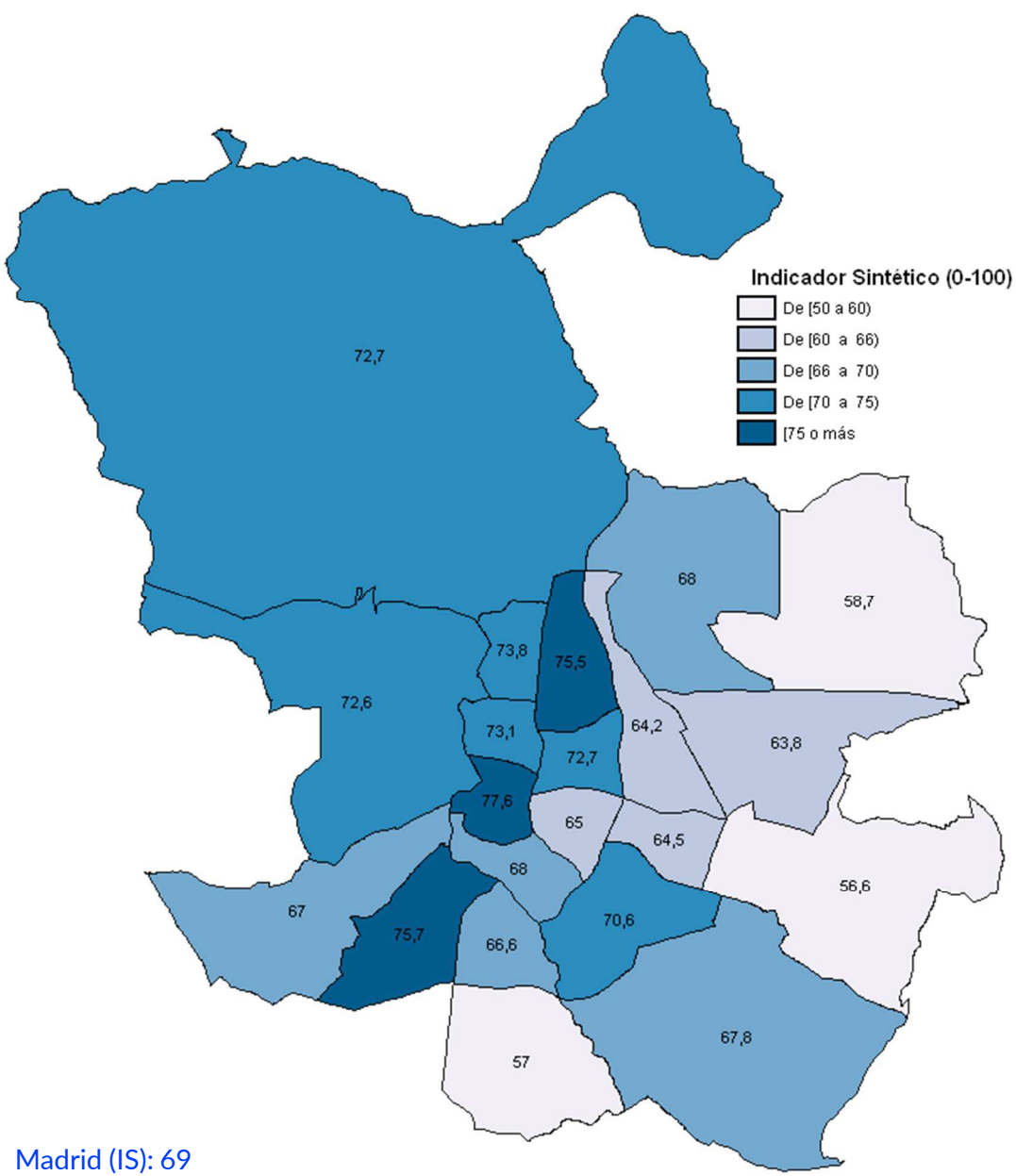
Evolución de la percepción de seguridad en la ciudad de Madrid



✓ El índice sintético de la seguridad percibida en el conjunto de la ciudad ha aumentado 5,4 puntos respecto a 2016.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

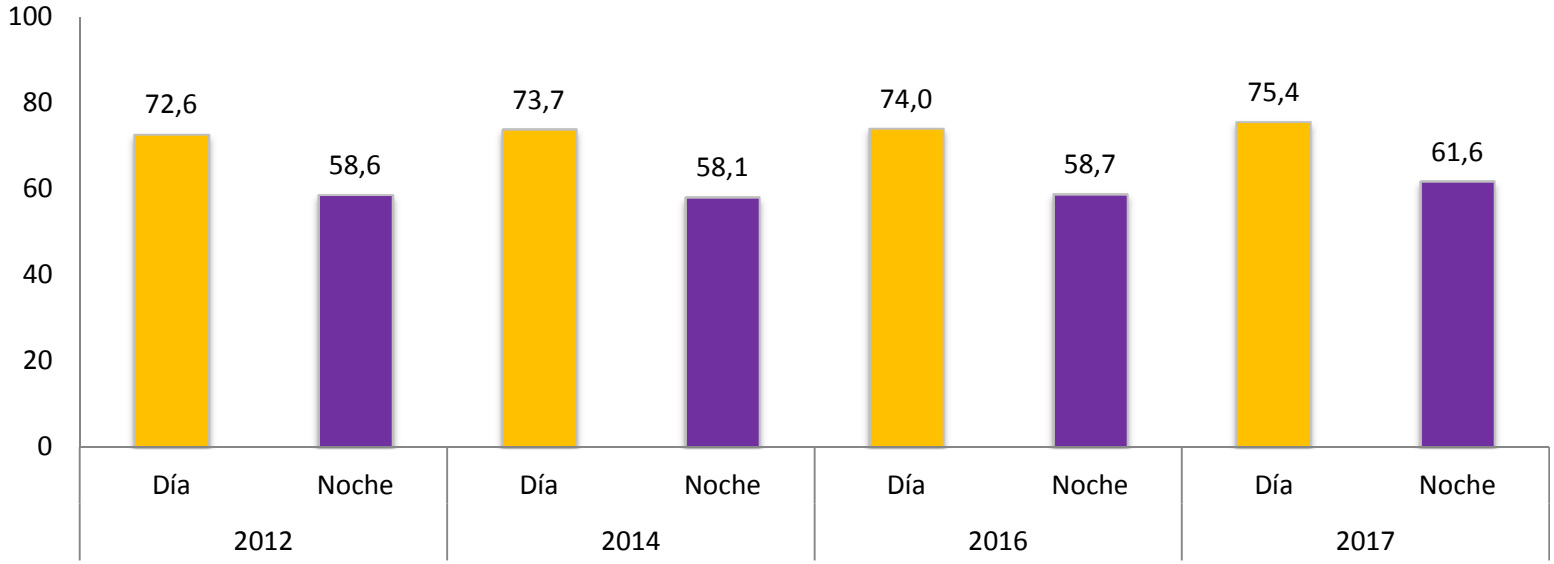
Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid por distrito



Madrid (IS): 69

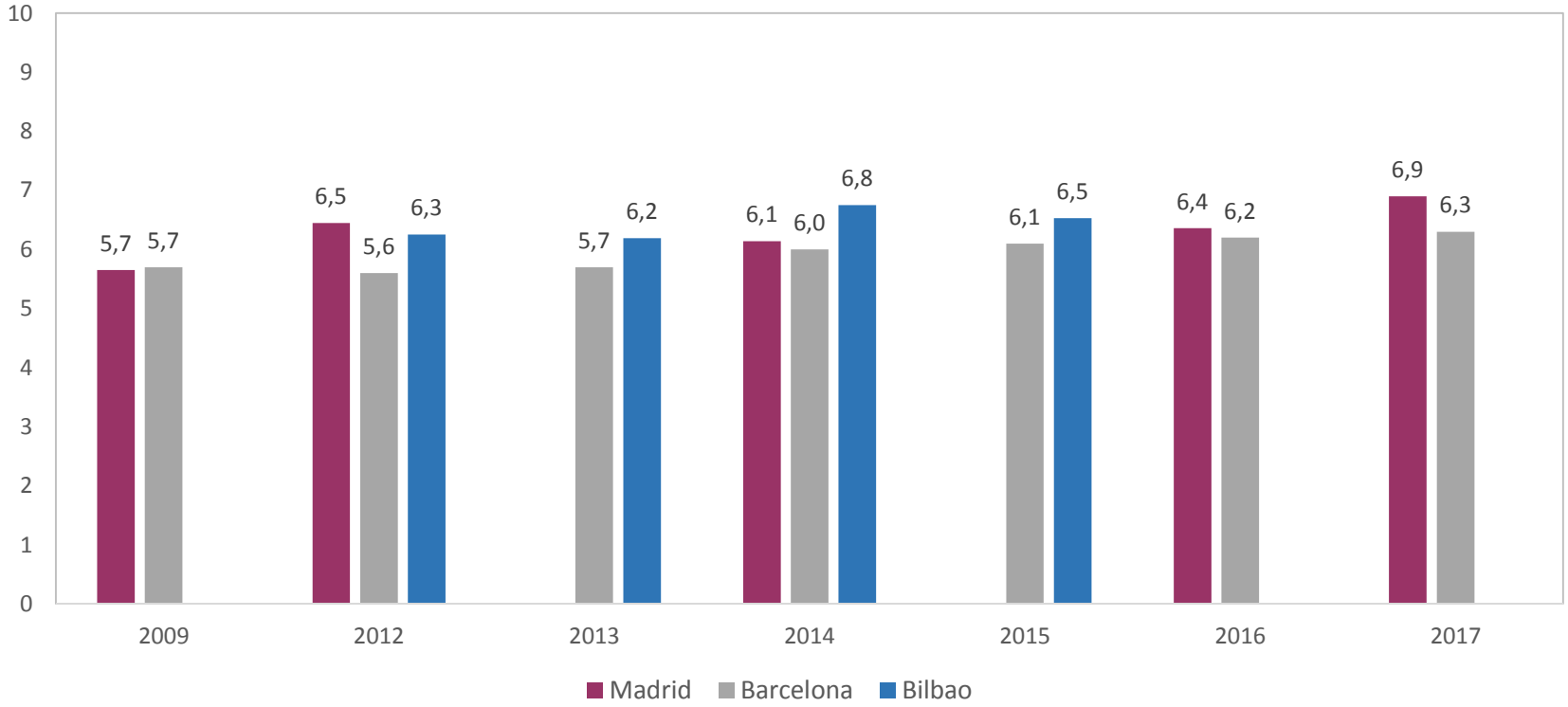
Datos 2017

Evolución de la percepción de seguridad en el barrio por el día y por la noche
Indicador Sintético (0-100)



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Percepción seguridad ciudad: comparación entre ciudades

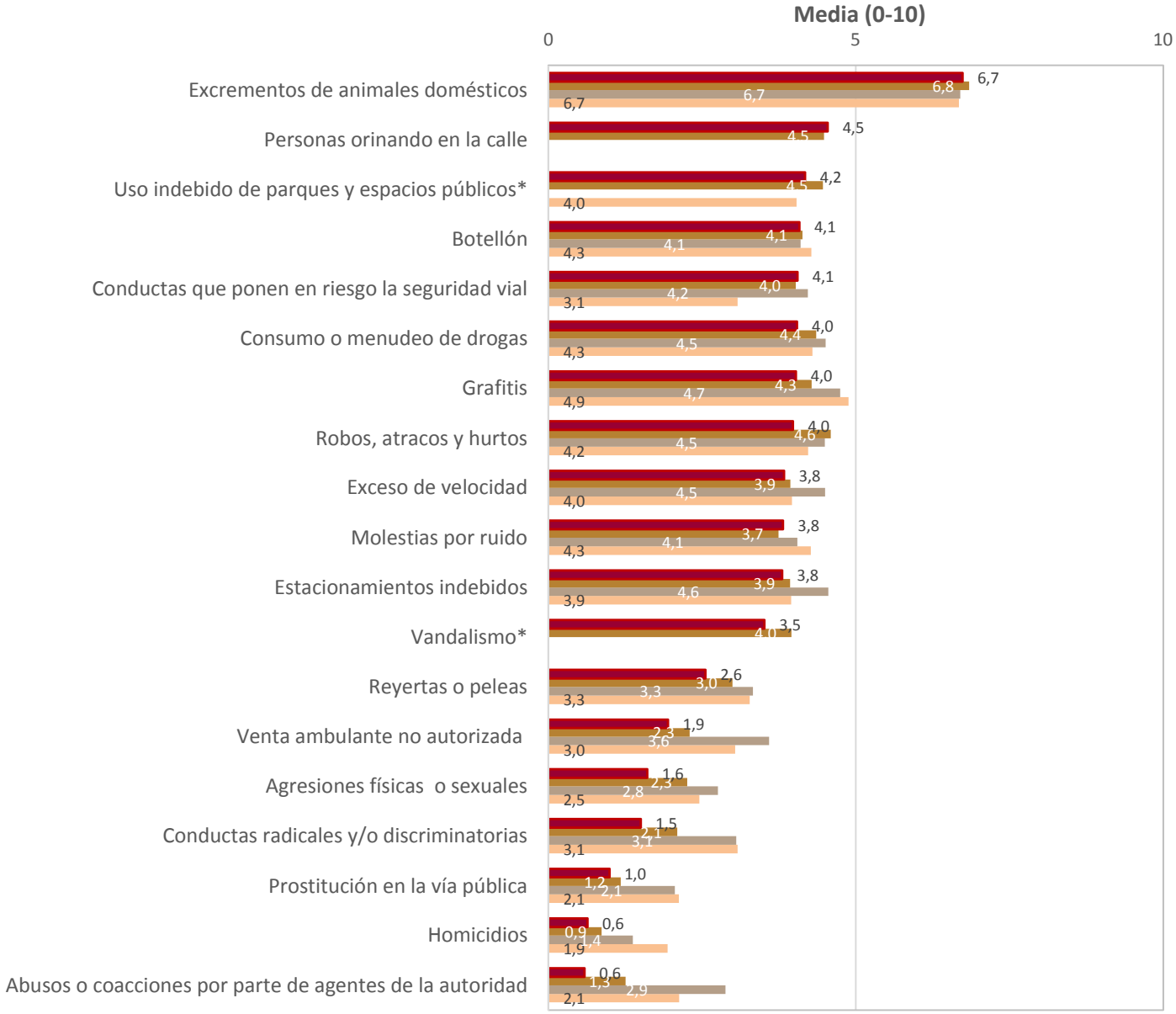


Notas: A efectos de la comparación, el IS de percepción de seguridad en la ciudad de Madrid se ha calculado en escala 0 a 10 en lugar de 0 a 100. En el caso de Barcelona y Bilbao el indicador representado es la media de satisfacción en una escala de 0 a 10.

Fuentes:
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Victimització 2017.
Bilbao: Observatorio urbano de los barrios de Bilbao, VI informe, febrero 2016.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente

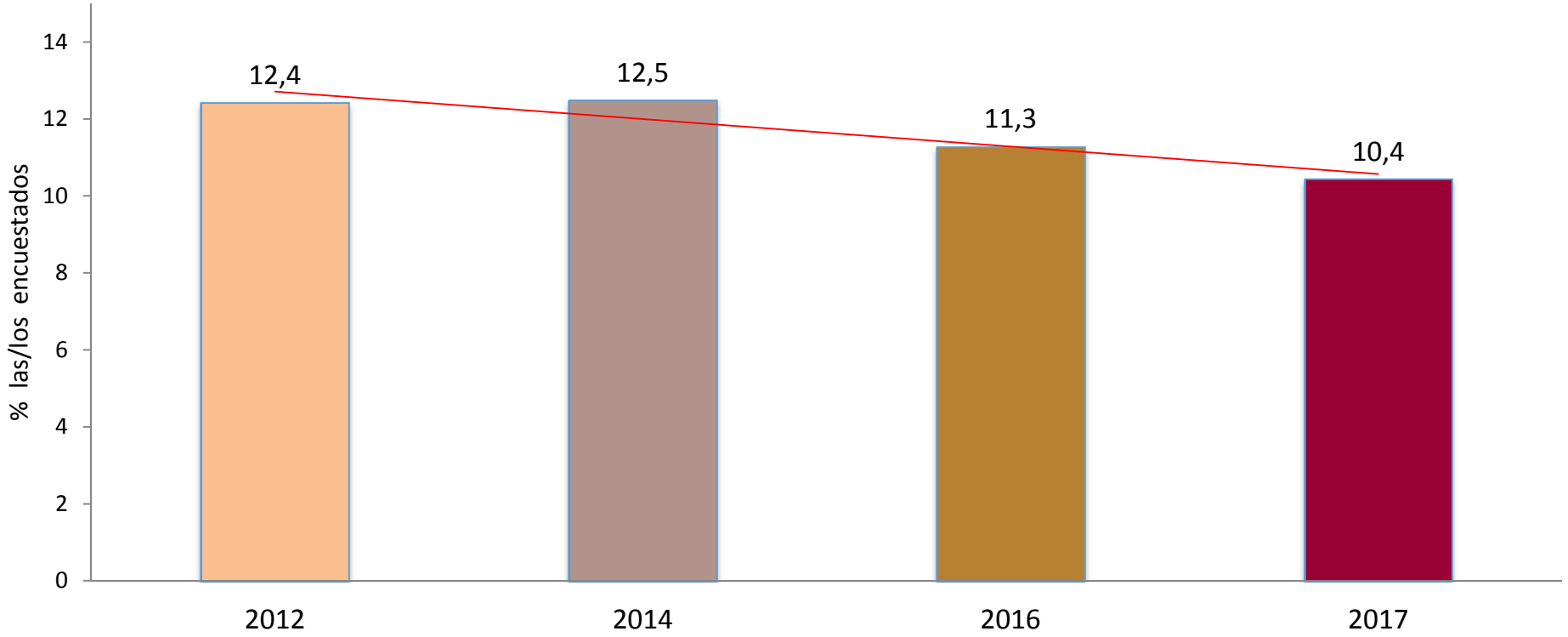
Percepción de la frecuencia con la que se producen en su distrito .....



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

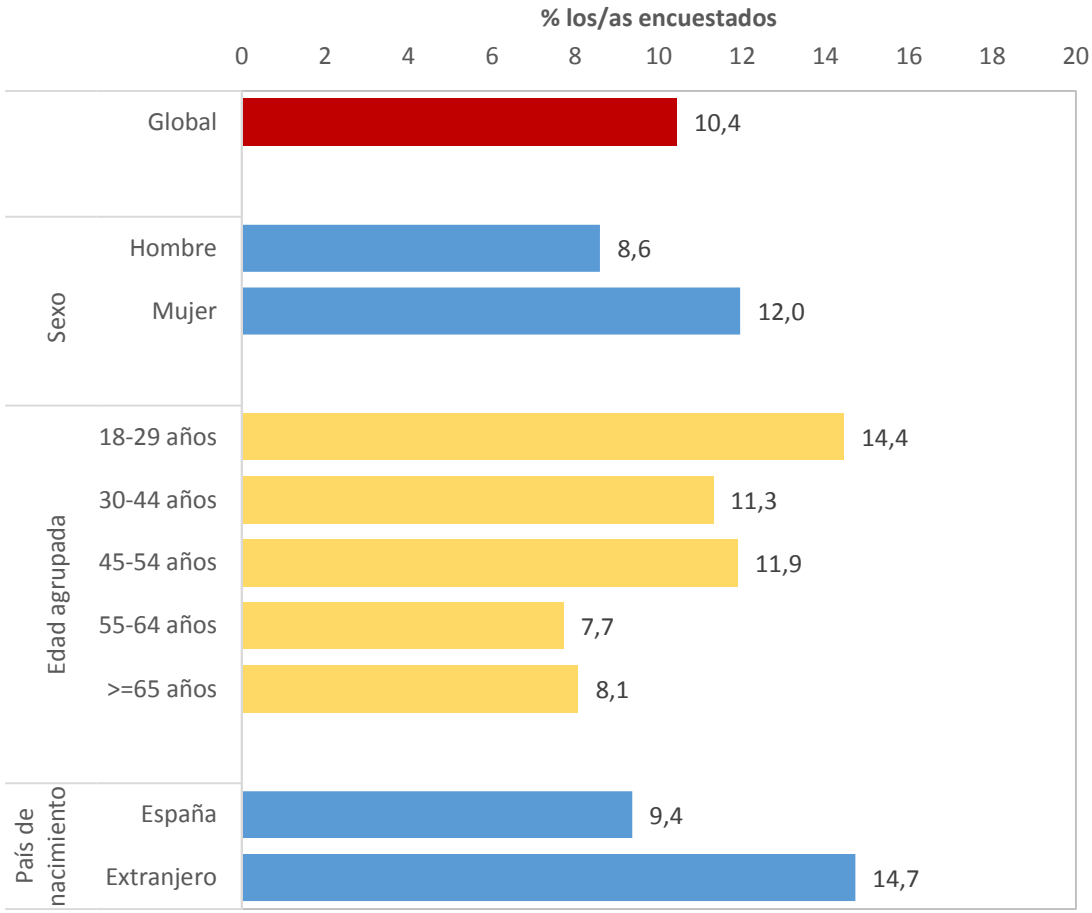
*Vandalismo y uso indebido de parques y jardines se hizo en una sola pregunta en la edición del 2014, (media: 4,1).

¿Ha sido víctima de algún robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid?



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

¿Ha sido víctima de algún robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid? Global, sexo, grupos de edad y país de nacimiento (%)

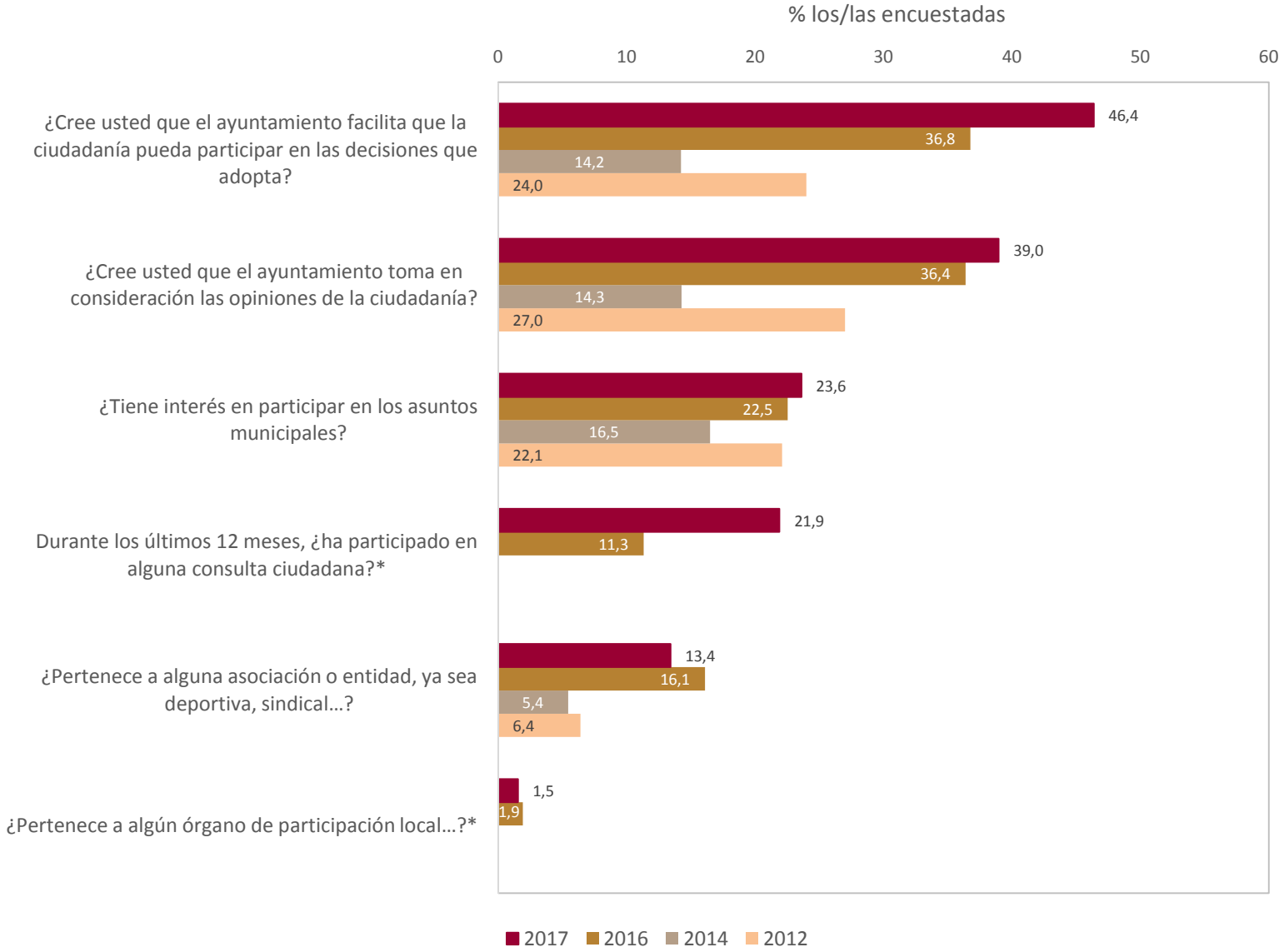


- ✓ El 10,4 % de las personas encuestadas ha sufrido algún robo, atraco o agresión en la ciudad de Madrid en el último año.
- ✓ Las que más han sufrido un robo, atraco o agresión han sido las nacidas en un país extranjero (14,7%), las de 18 a 29 años (14,4%), y las mujeres (12%).

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas

7.- Participación ciudadana

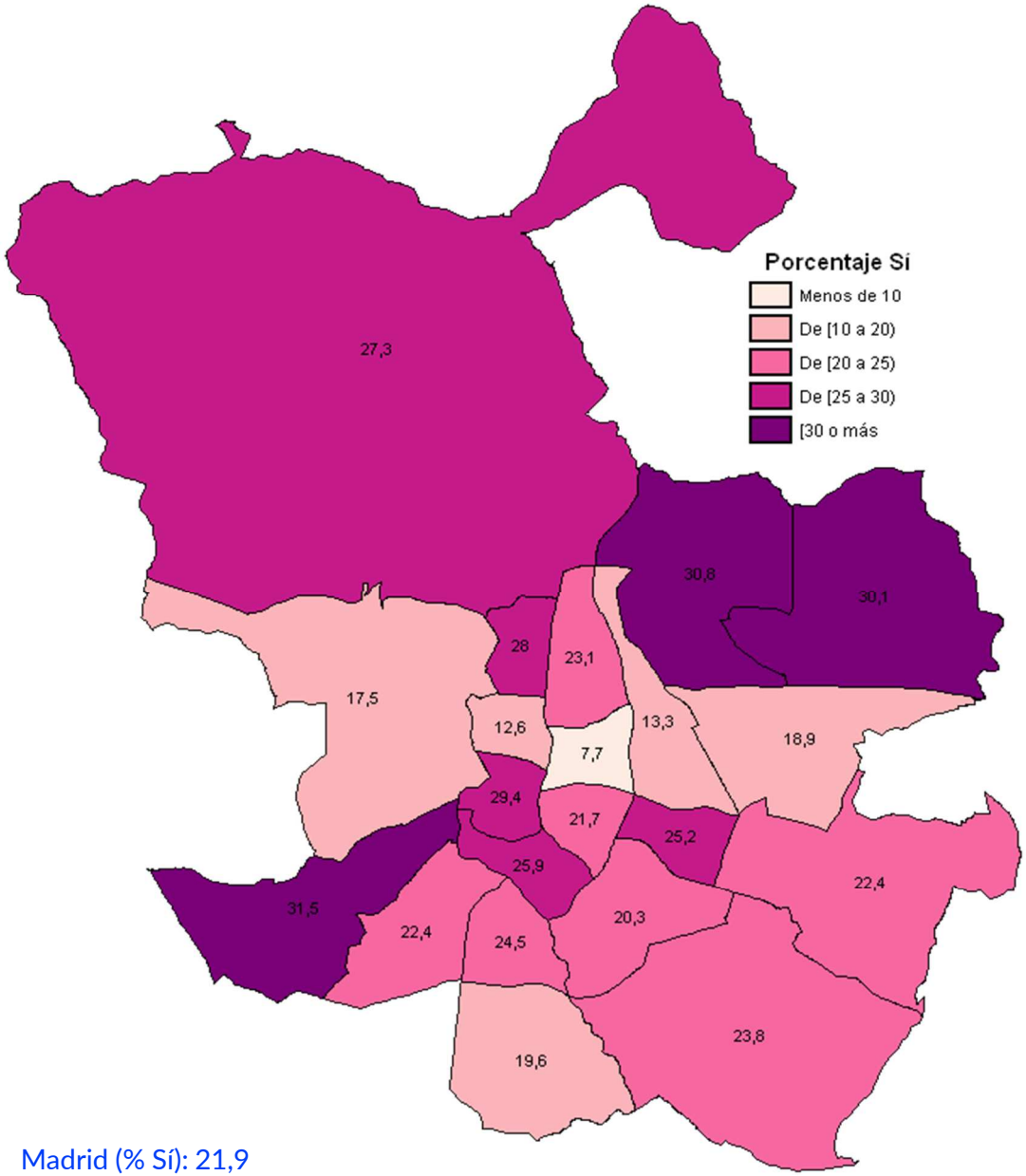
Percepción sobre la participación ciudadana.
% Respuesta Sí



*En la edición de la encuesta de 2014 se preguntó : ¿Ha participado en alguna consulta ciudadana realizada por el Ayuntamiento o pertenece a algún órgano de participación local, sectorial…? El 7,6% de las personas encuestadas respondieron que Sí

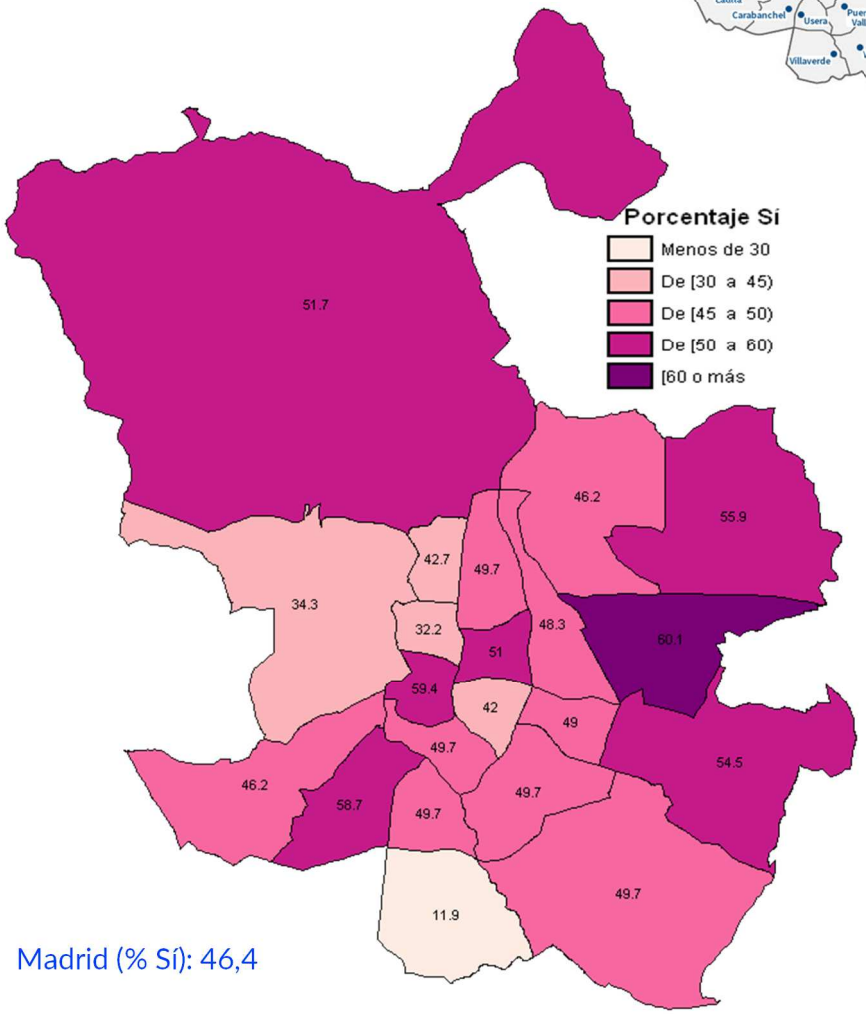
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Durante los últimos 12 meses, ¿ha participado en alguna consulta realizada por el Ayuntamiento? Por distrito



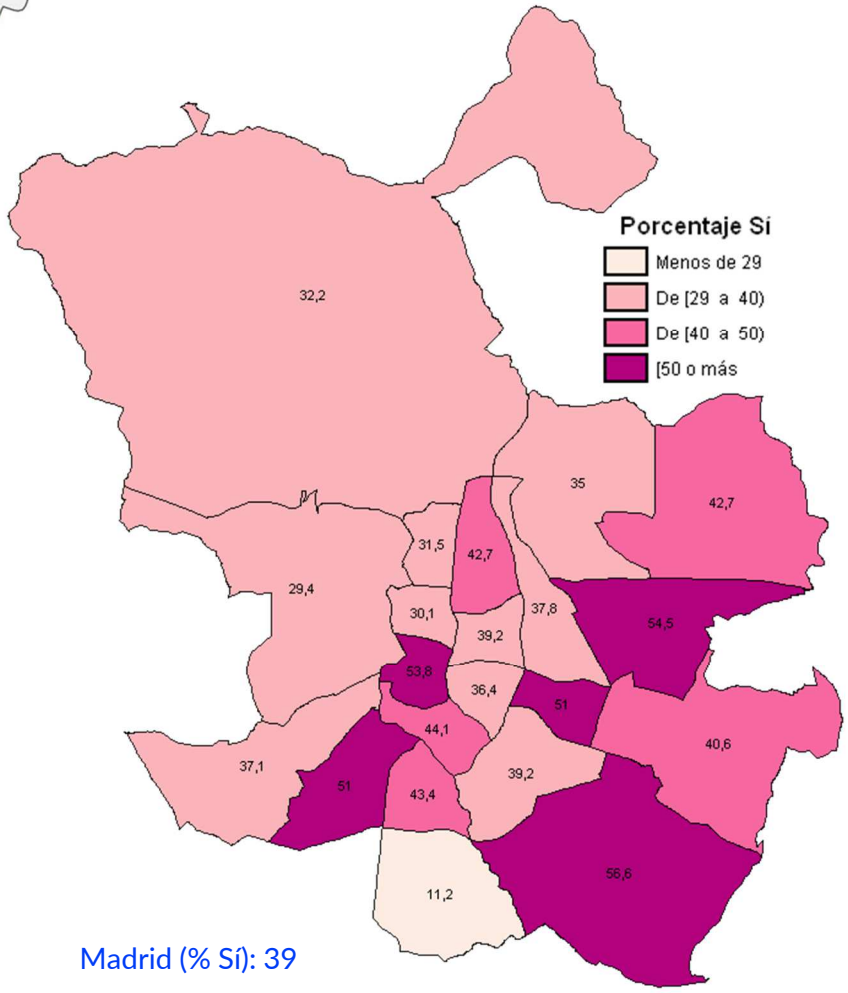
Madrid (% Sí): 21,9

¿Cree usted que el Ayuntamiento facilita que la ciudadanía puedan participar en las decisiones que adopta? Por distrito



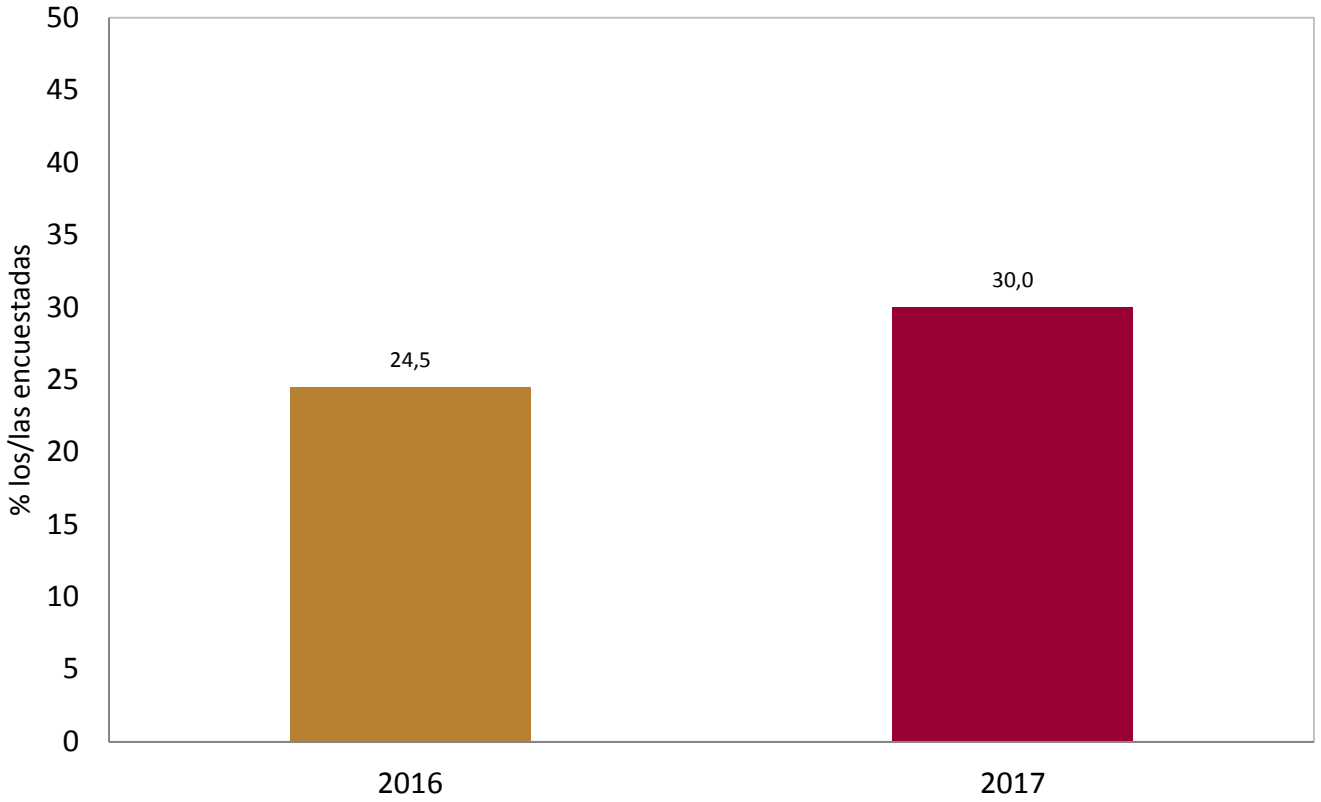
Madrid (% Sí): 46,4

¿Cree usted que el Ayuntamiento toma en consideración las opiniones de la ciudadanía? Por distrito



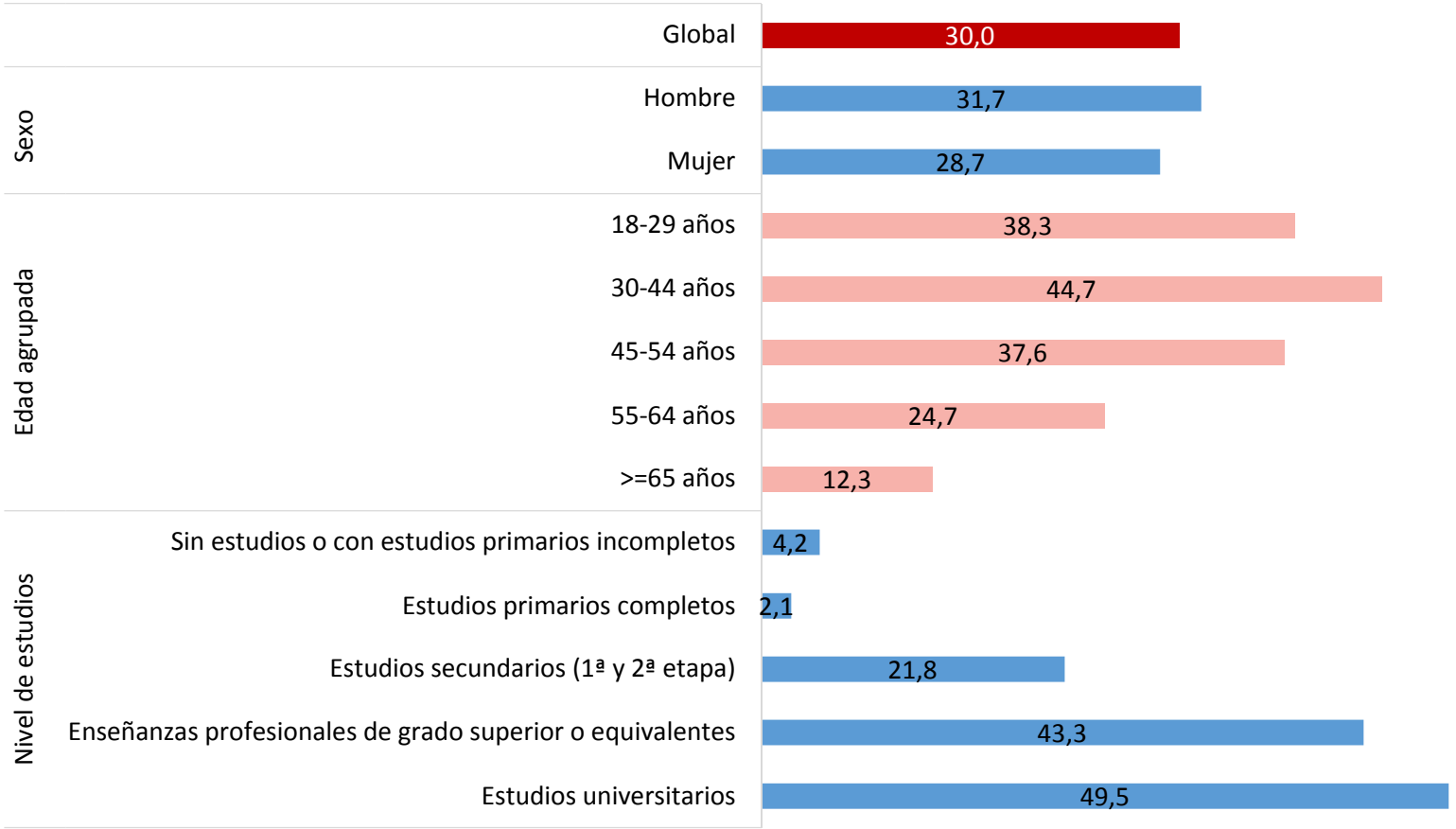
Madrid (% Sí): 39

¿Conoce el portal de Gobierno Abierto decide.madrid.es?
% Respuesta Sí



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Perfil de las personas encuestadas que conocen el portal de Gobierno Abierto decide.madrid.es
Global, sexo, grupos de edad y nivel de estudios.

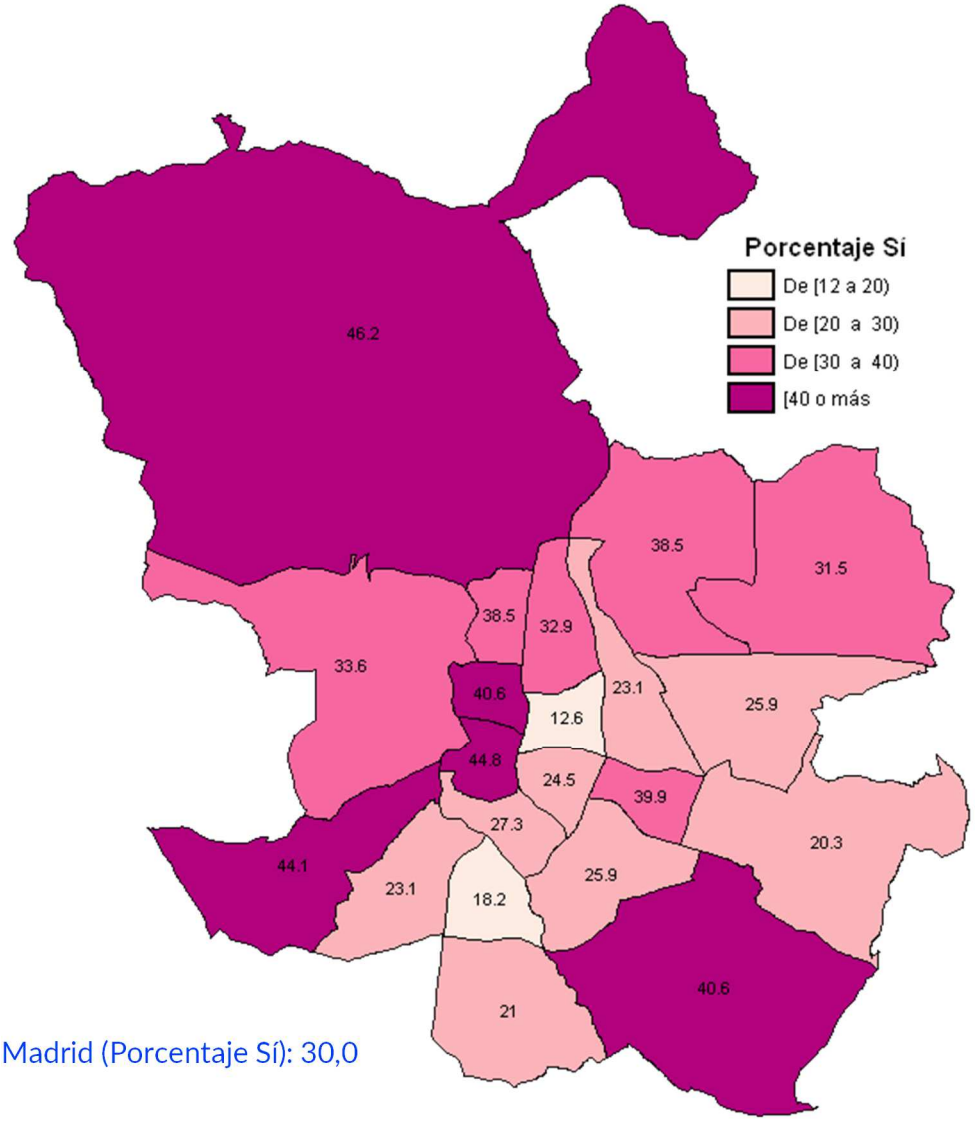


✓El 30,0 % de las personas encuestadas conoce decide.madrid.es

✓Los hombres, las personas menores de 55 años y las que tienen estudios superiores son las que más conocen decide.Madrid.es.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas

Conocimiento del portal de Gobierno Abierto del Ayuntamiento decide.madrid.es . Por distrito

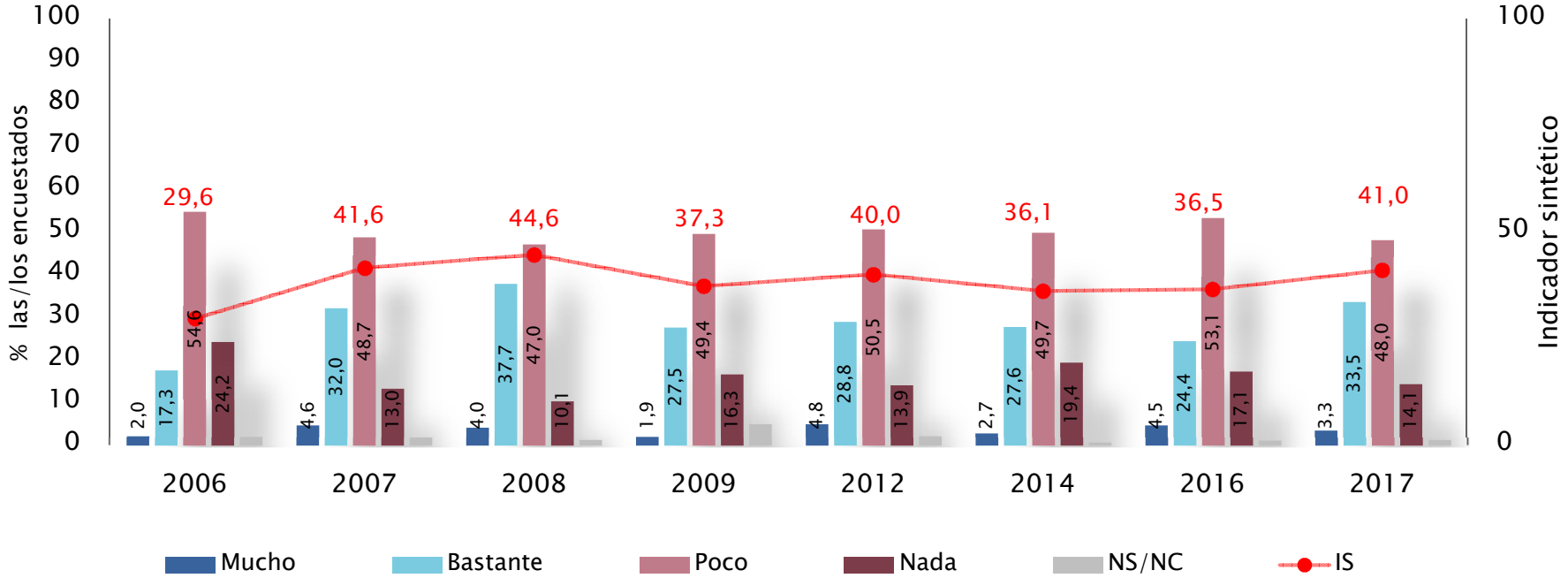


Madrid (Porcentaje Sí): 30,0

Datos 2017

8.- Administración de la ciudad

¿En qué medida se considera usted informado o informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid?

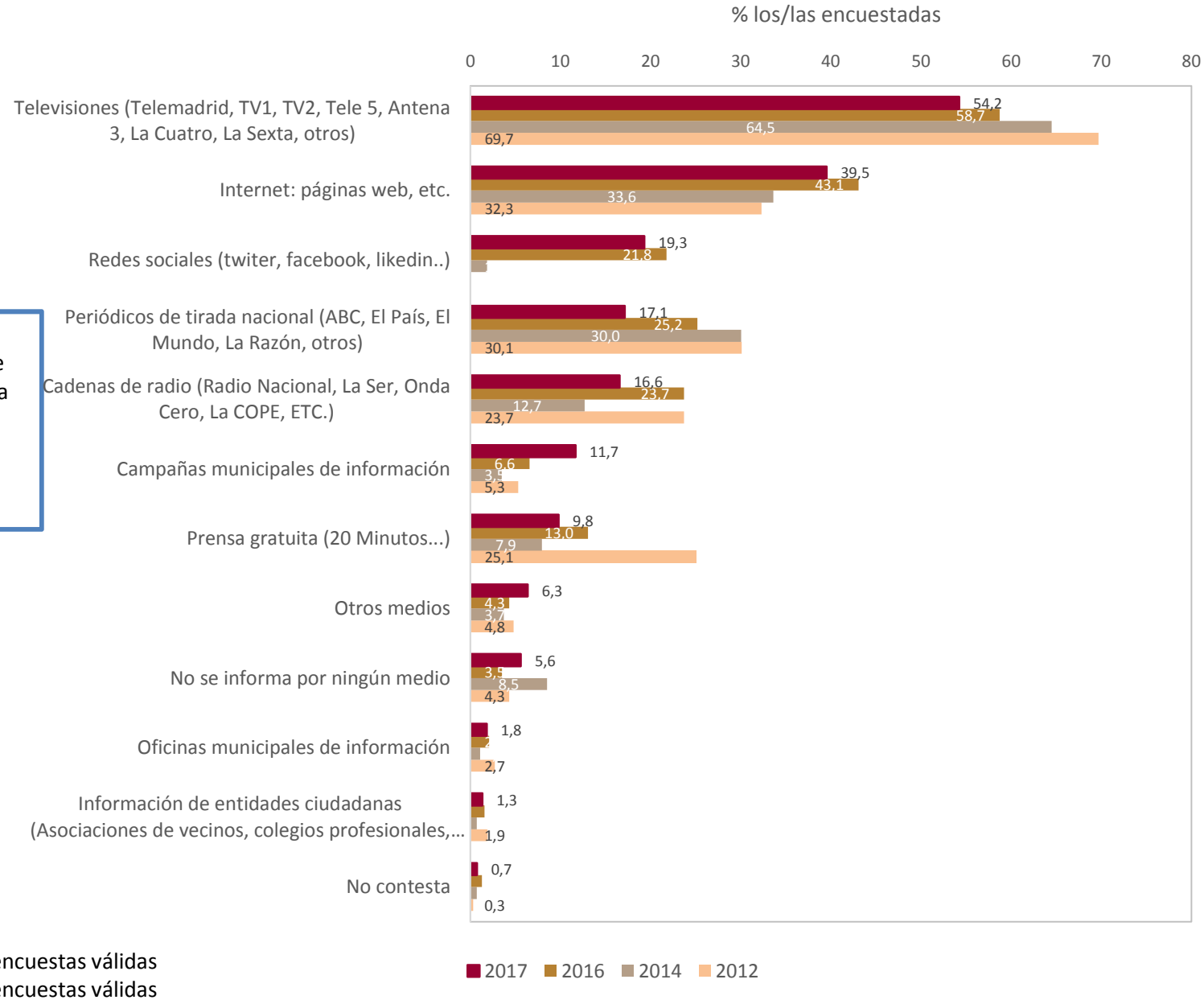


✓ El 36,8% de las personas encuestadas se consideran muy o bastante informadas

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Medio/s de comunicación por los que se informa de lo que hace el Ayuntamiento

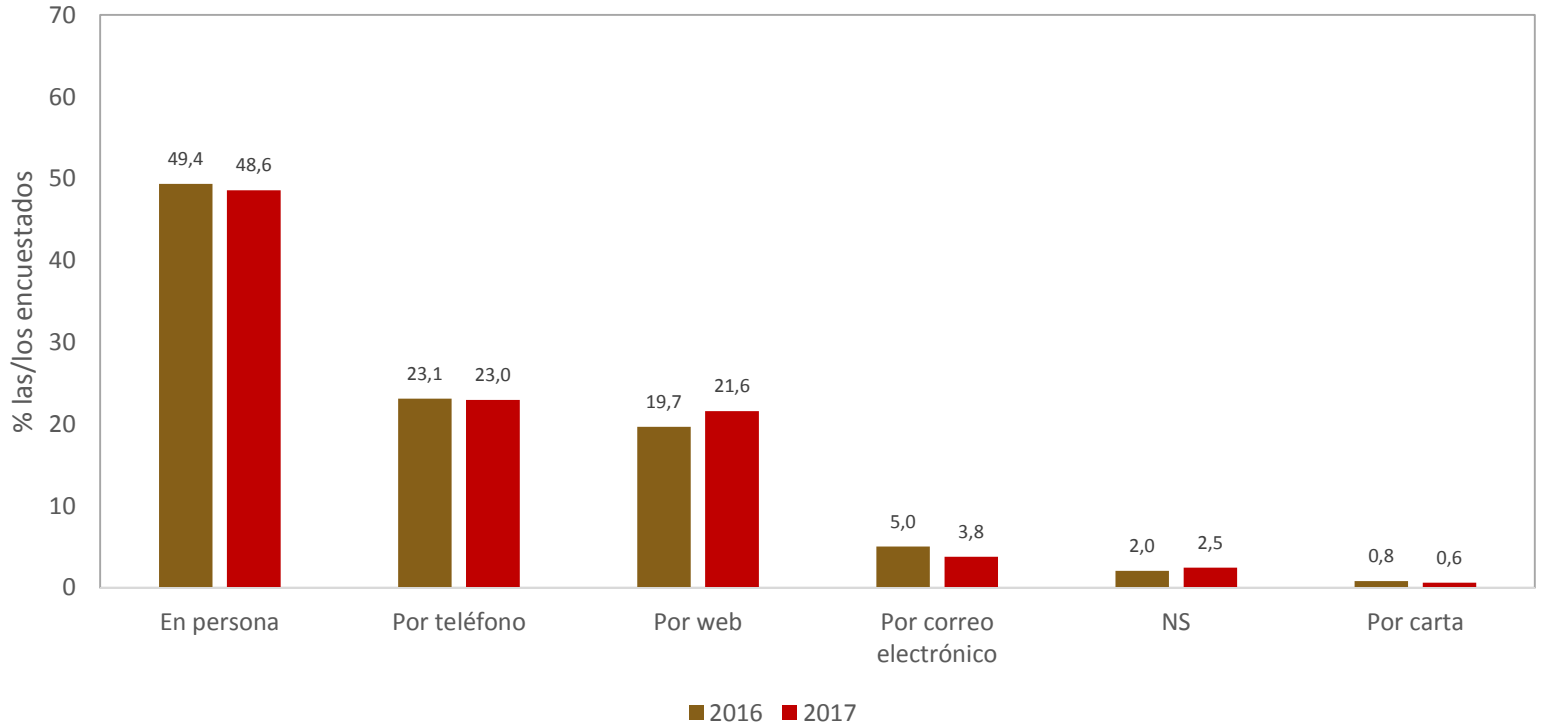
Respuesta múltiple



- ✓ La mayoría de las personas encuestadas se informan de lo que hace el Ayuntamiento a través de la **televisión**. En segundo lugar, es **internet** el medio más utilizado, seguido de las **redes sociales** y los **diarios de tirada nacional**

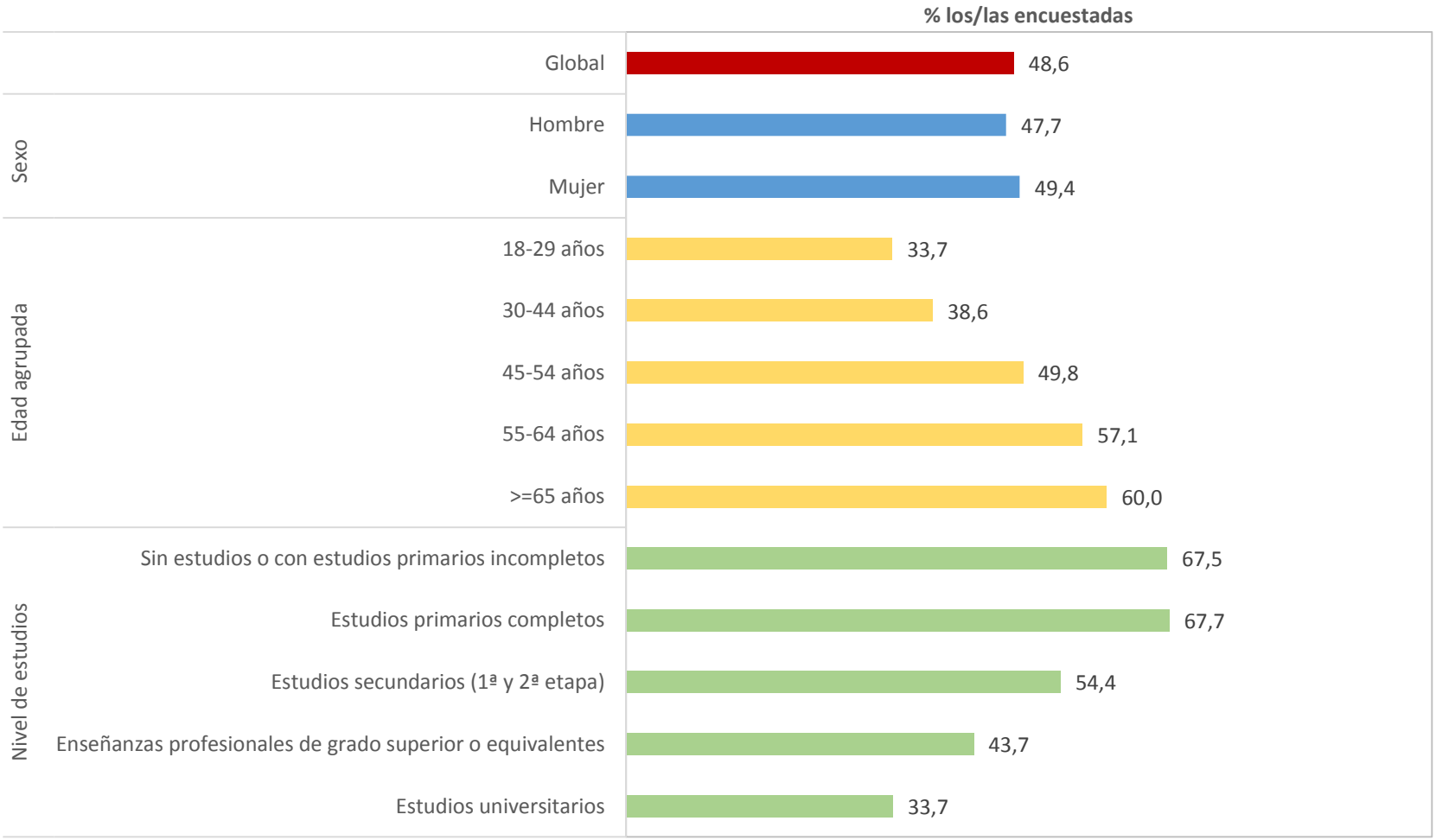
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Si tuviera que informarse, realizar una consulta o trámite.. ¿Cómo preferiría contactar con el Ayuntamiento de Madrid?



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Personas encuestadas que prefiere contactar con el ayuntamiento en persona. Global, sexo, grupos de edad y nivel de estudios

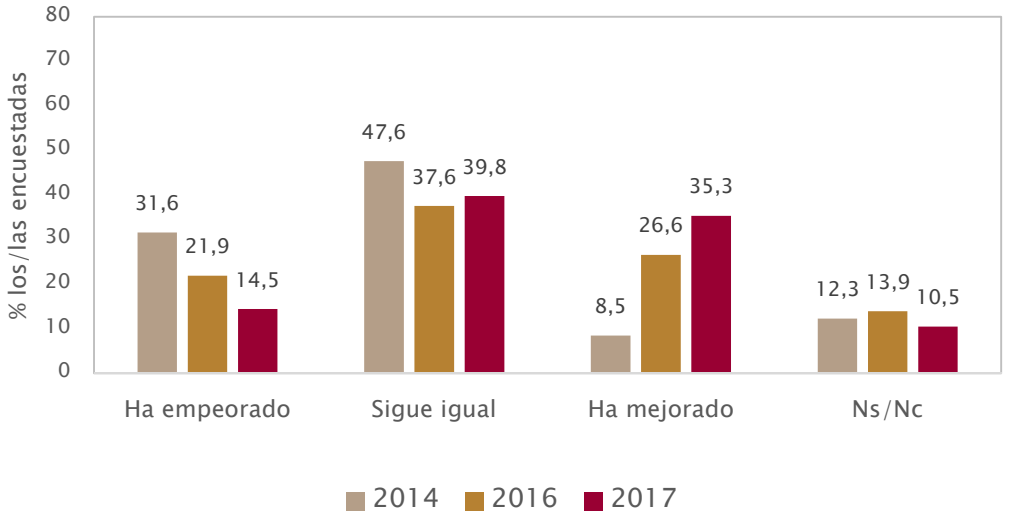


✓ El 48,6% de las personas encuestadas, si tuvieran que informarse, realizar una consulta o trámite, preferiría contactar con el Ayuntamiento en persona, y este tipo de contacto es el preferido por las personas de más edad y las que tienen menor nivel de estudios.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas

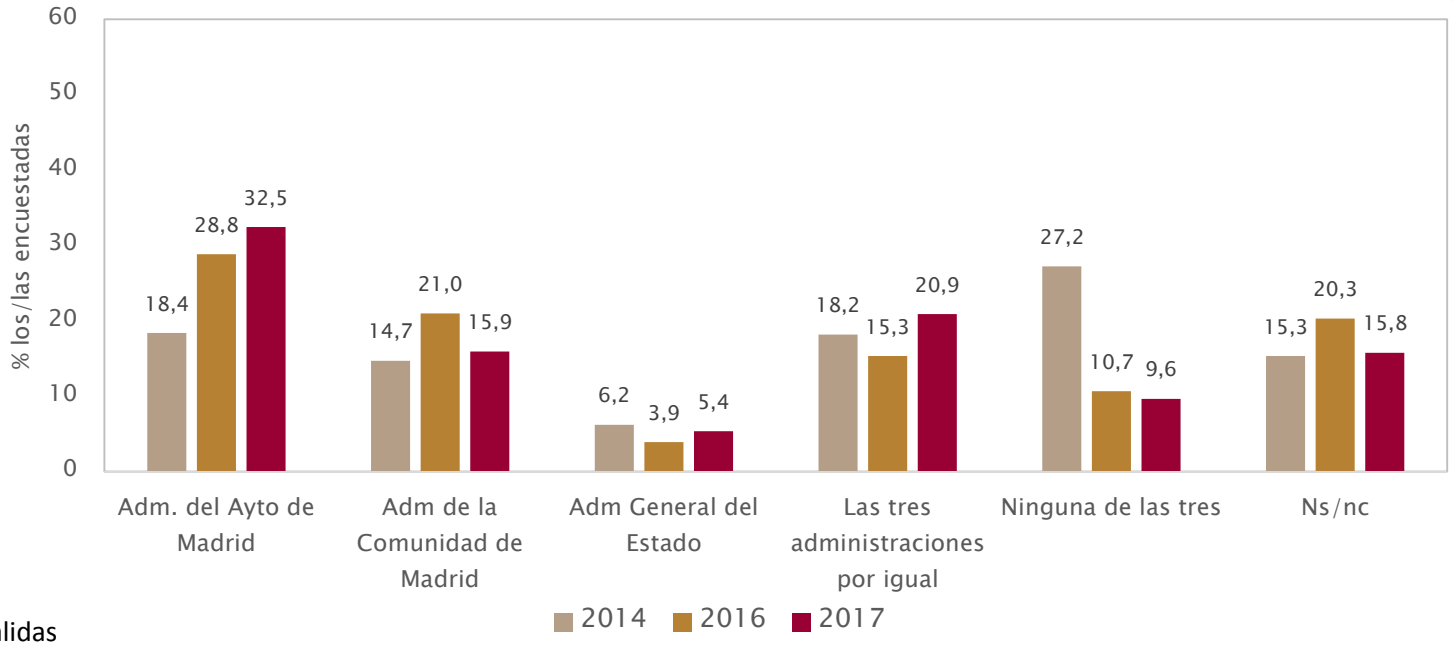
- ✓ La mayoría de las personas encuestadas (39,8%) considera que la Administración del Ayuntamiento de Madrid en los últimos años sigue igual.
- ✓ El 35,3% considera que ha mejorado y esta opinión se ha ido incrementando desde 2014.

¿Diría usted que la Administración del Ayuntamiento de Madrid en los últimos 5 años …?



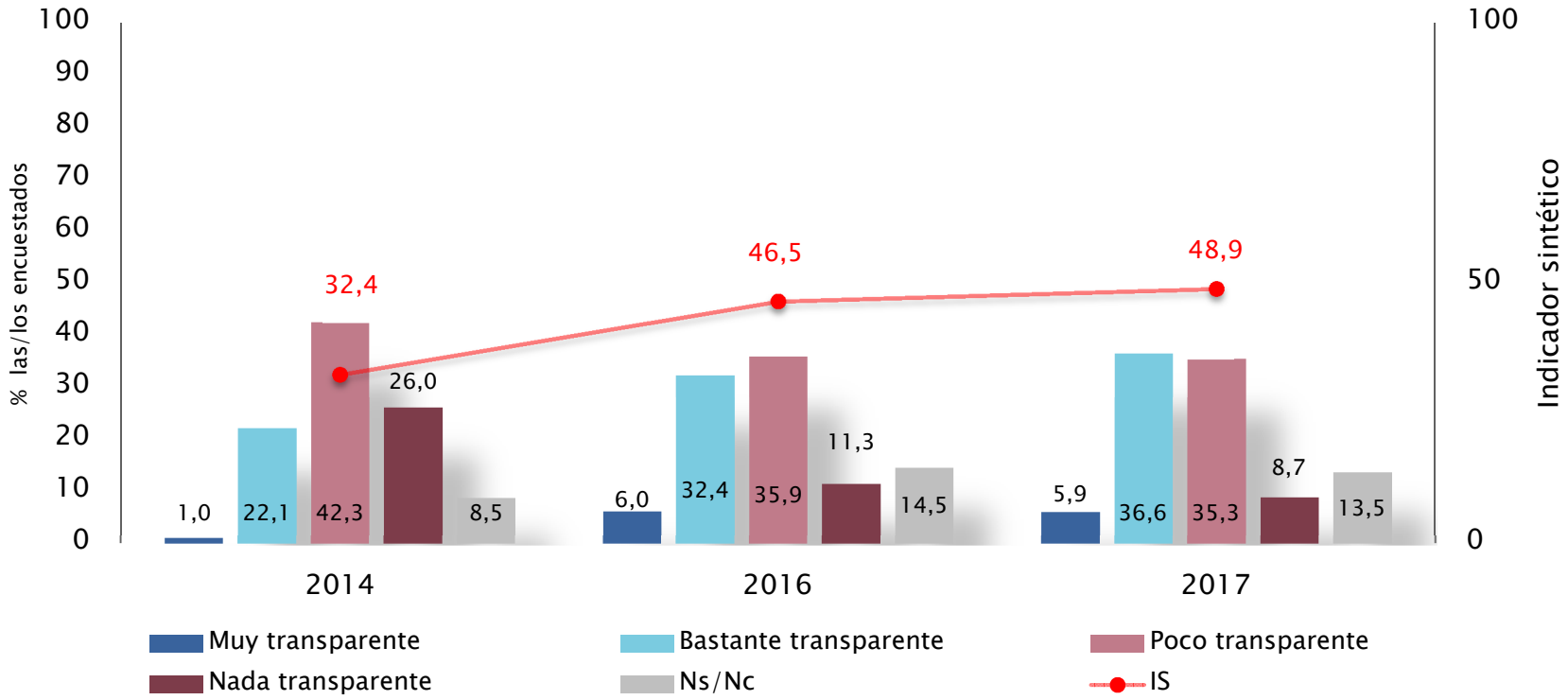
- ✓ La mayoría de las personas encuestadas (32,5%) opina que, dentro de las administraciones públicas, el Ayuntamiento de Madrid es la que mejor funciona, siguiendo una pauta ascendente desde 2014.

Y comparando las tres Administraciones, ¿cuál funciona mejor?



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

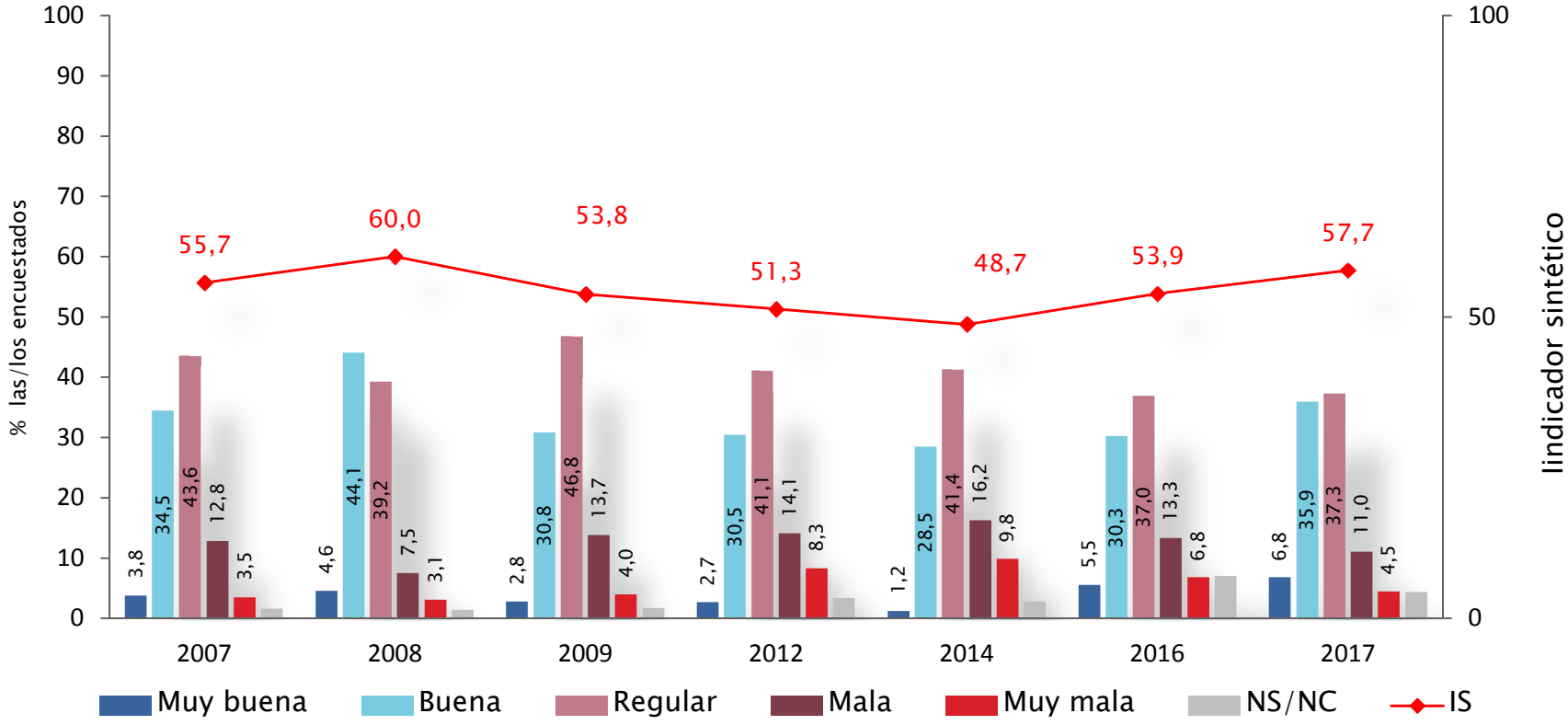
Evolución de la percepción de transparencia del Ayuntamiento de Madrid



✓ En 2017, el 42,5% de las personas encuestadas piensa que el Ayuntamiento de Madrid es bastante o muy transparente, frente al 38,4% de 2016.

9.- Gobernanza

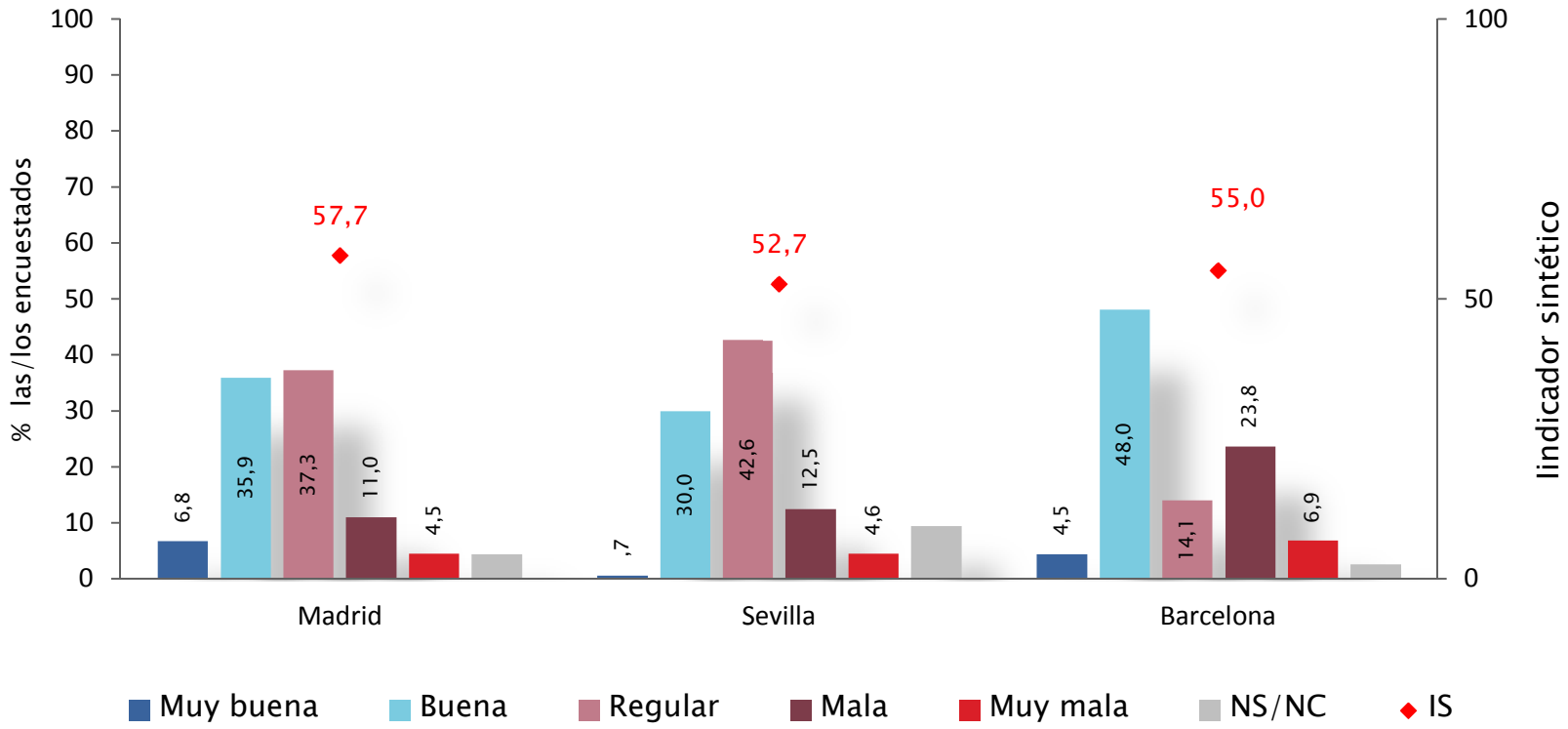
Calificación de la gestión del Ayuntamiento de Madrid



- ✓ La percepción sobre la gestión que está realizando el equipo de gobierno del Ayuntamiento ha mejorado considerablemente respecto a 2016, pues el indicador sintético ha subido 3,8 puntos.
- ✓ El 42,7% de las personas encuestadas considera que la gestión del equipo de gobierno es muy buena o buena, frente al 35,8% de la edición de 2016.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

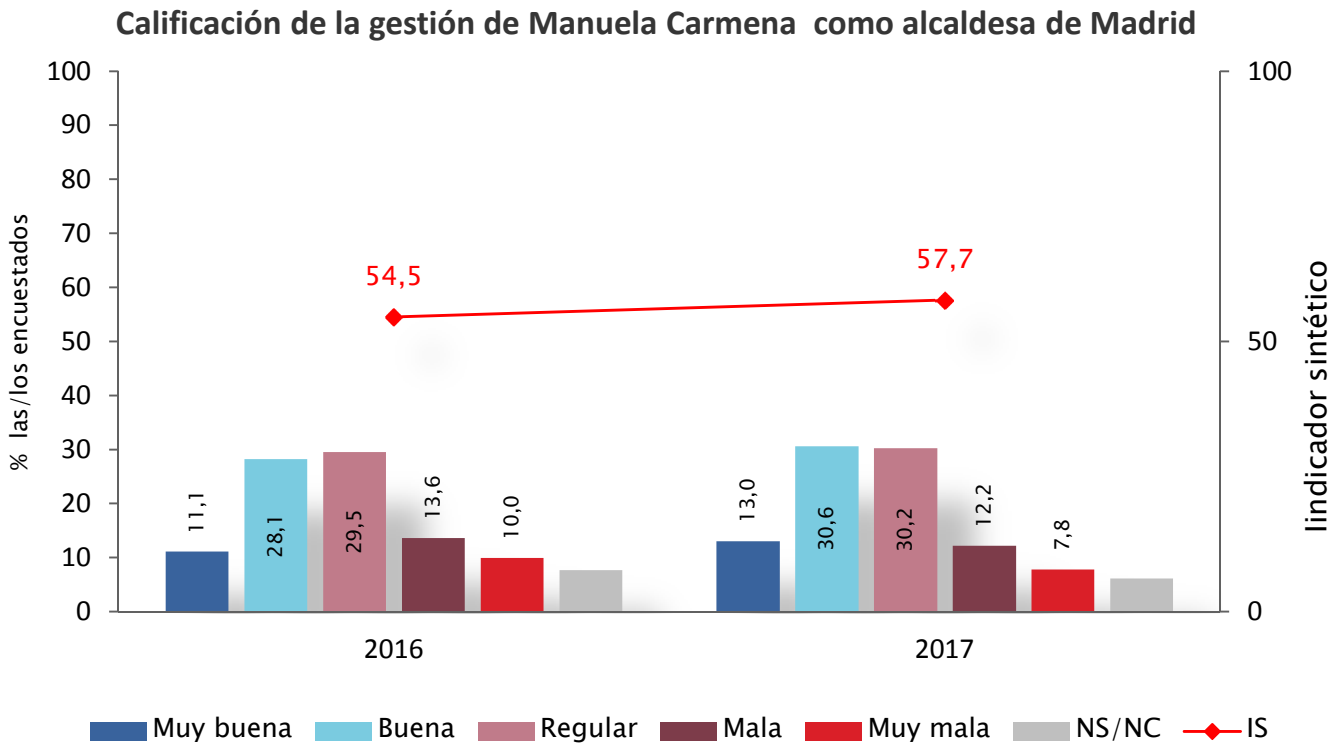
Calificación de la gestión del Ayuntamiento. Comparación de ciudades



Fuente:
Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, junio 2016. N::440.
Barcelona: Barómetro, diciembre 2017. N:800

Nota: A efectos de la comparación, el cuestionario del barómetro de Barcelona diciembre 2017 especifica que a la persona encuestada no se le lea la opción regular.

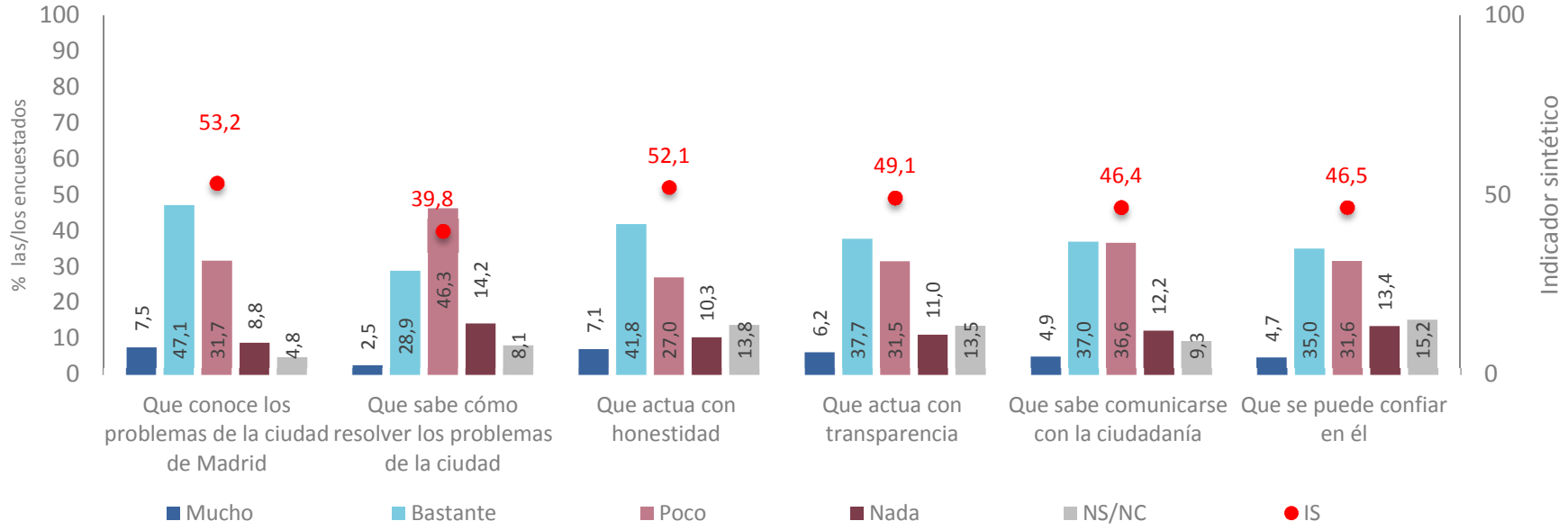
Tamaño muestra: **3.003** encuestas válidas



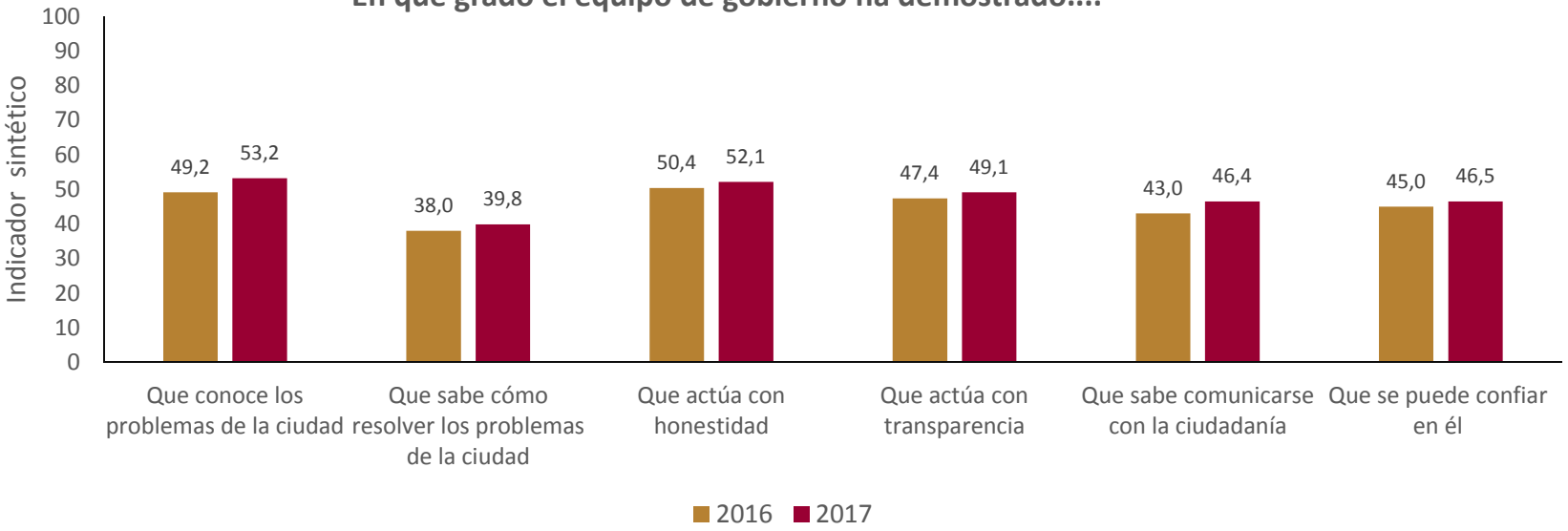
- ✓ La percepción sobre la gestión de Manuela Carmena como alcaldesa de Madrid ha mejorado considerablemente respecto a 2016, pues el indicador sintético ha subido 3,2 puntos.
- ✓ El 43,6% de las personas encuestadas considera que la gestión de Manuela Carmena como alcaldesa de Madrid es muy buena o buena, frente al 39,2% de la edición de 2016.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

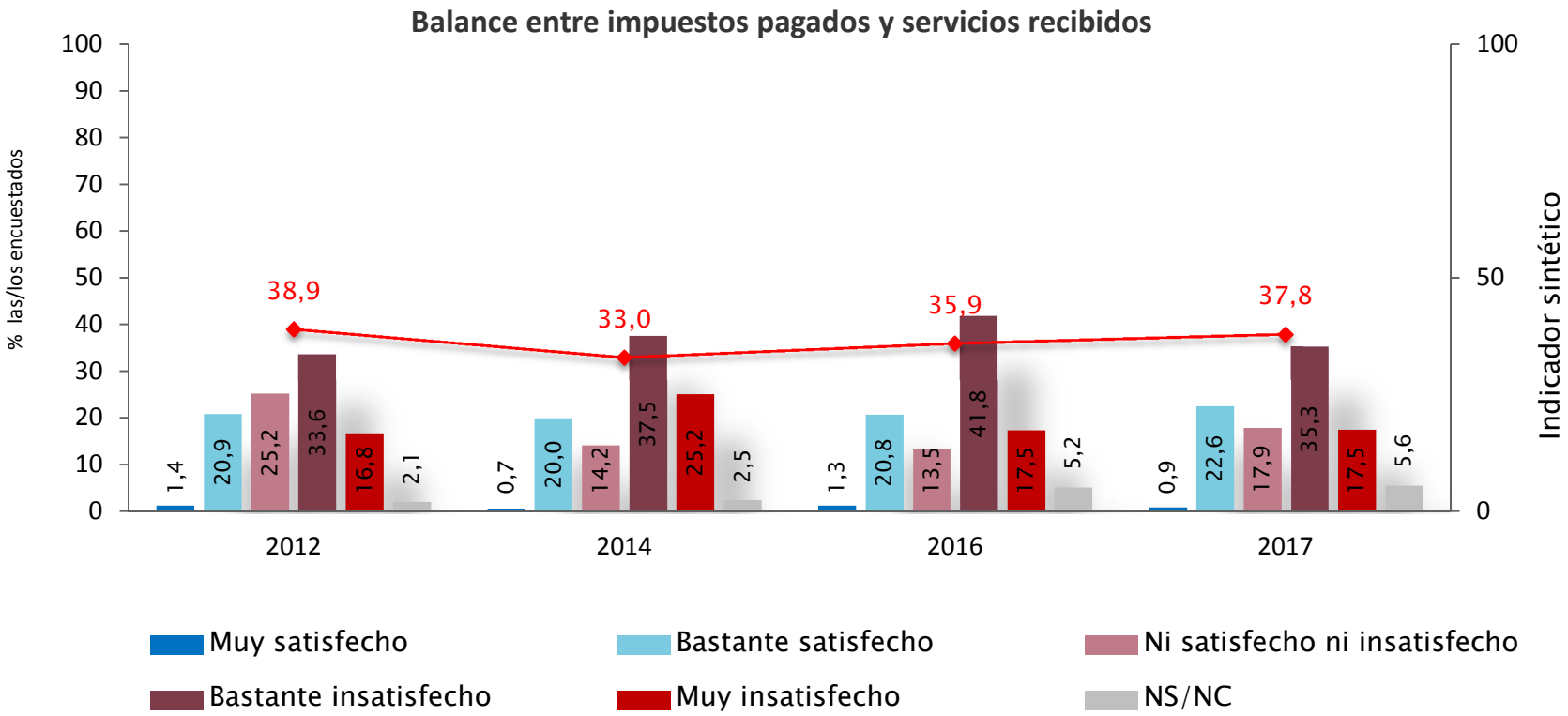
En qué grado el equipo de gobierno ha demostrado...



En qué grado el equipo de gobierno ha demostrado....

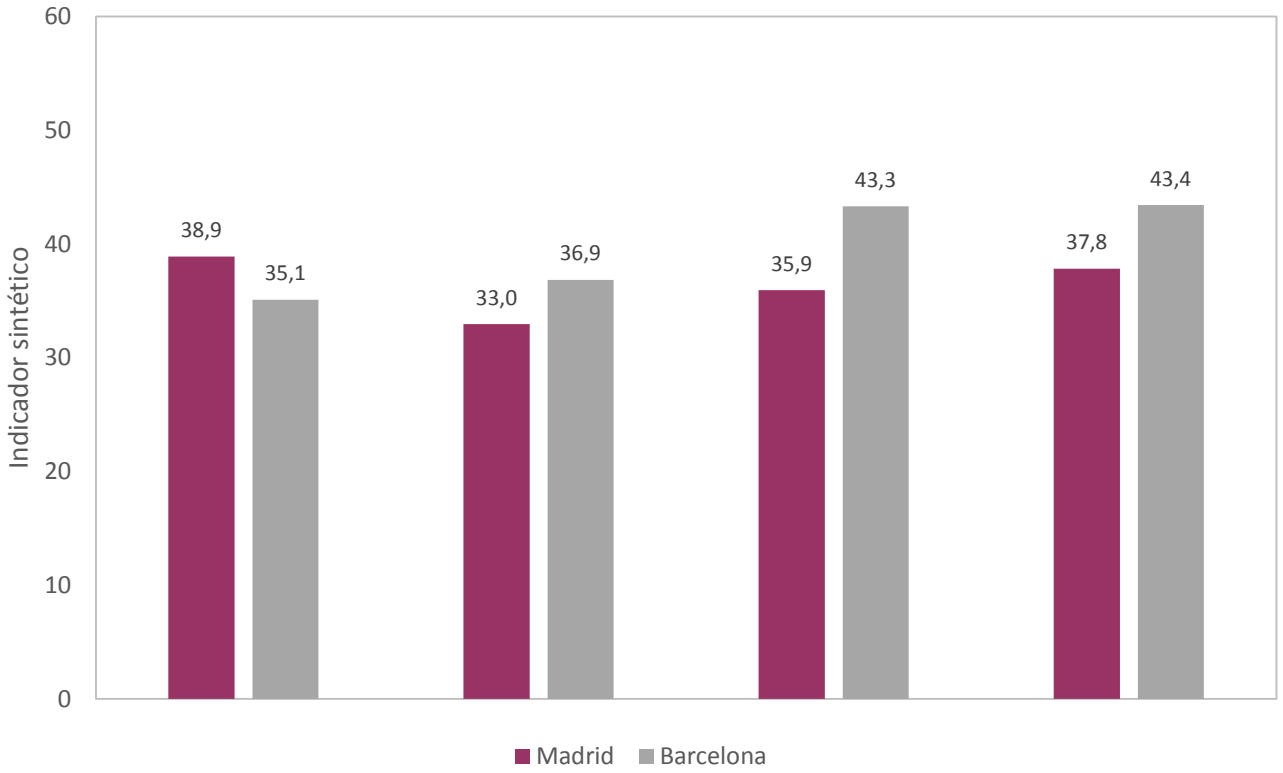


Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Balance entre impuestos /servicios recibidos: comparación de ciudades

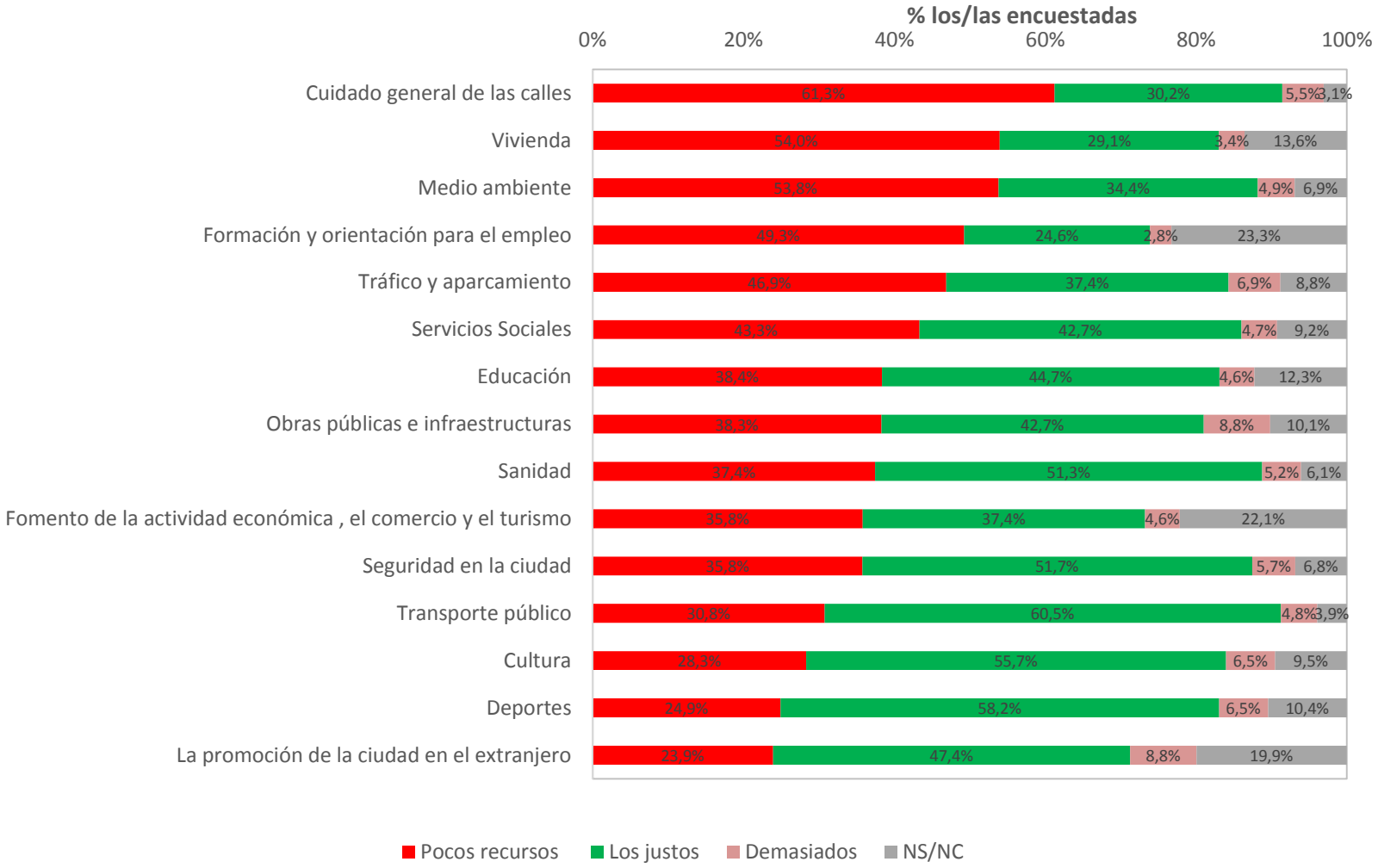


Notas: A efectos de la comparación, el IS en la ciudad de Madrid se ha calculado en base a una pregunta con 5 opciones de respuesta (muy satisfecho, bastante satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, poco satisfecho y nada satisfecho) y el índice sintético de Barcelona se ha calculado en base a una pregunta con 4 opciones de respuesta (muy satisfecho, bastante satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho).

Fuentes:
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas

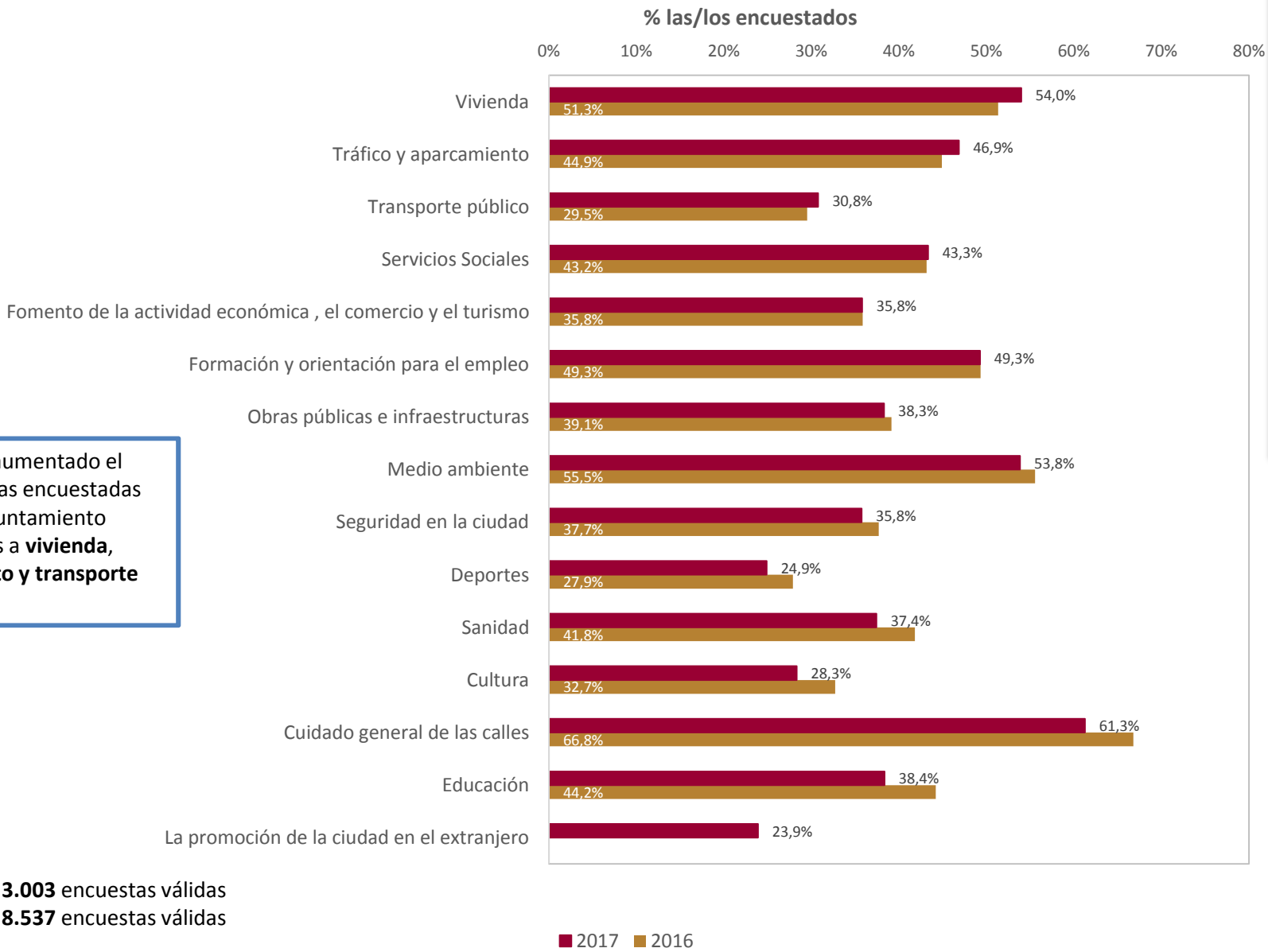
¿El Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos...?



✓ Mas de la mitad de las personas encuestadas opinan que el Ayuntamiento dedica pocos recursos al cuidado general de las calles, la vivienda y el medioambiente.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas

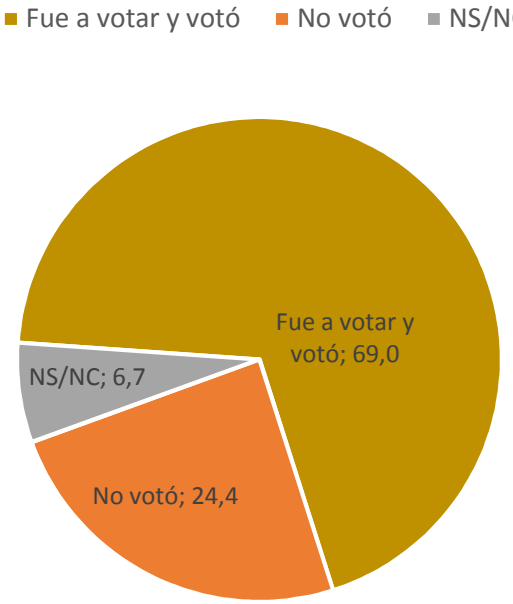
El Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos a.....
Porcentaje de *Pocos recursos*



✓ Respecto a 2016, ha aumentado el porcentaje de personas encuestadas que opinan que el Ayuntamiento dedica pocos recursos a **vivienda**, **tráfico y aparcamiento y transporte público.**

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

¿Votó en las elecciones municipales de Madrid 2015?

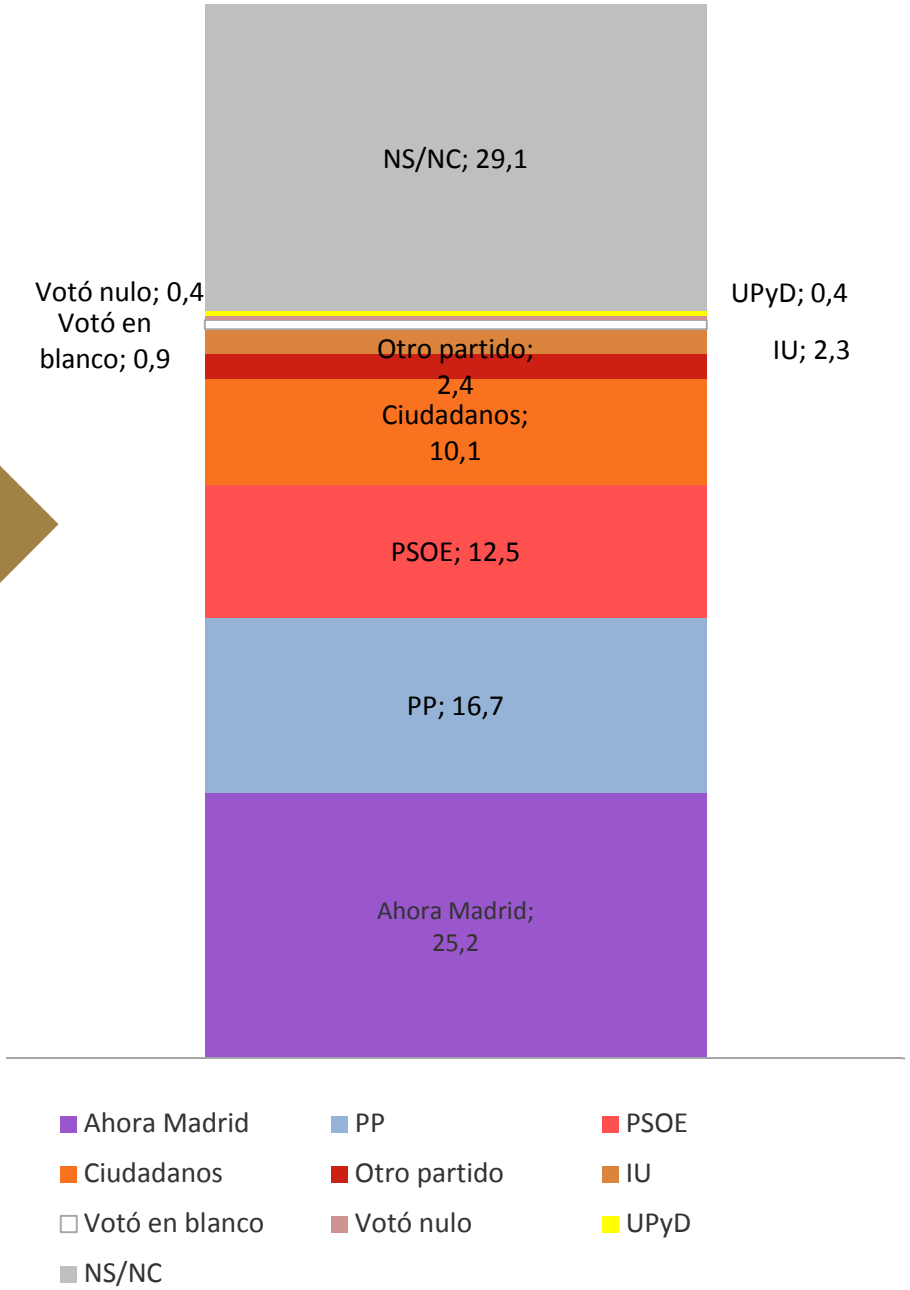


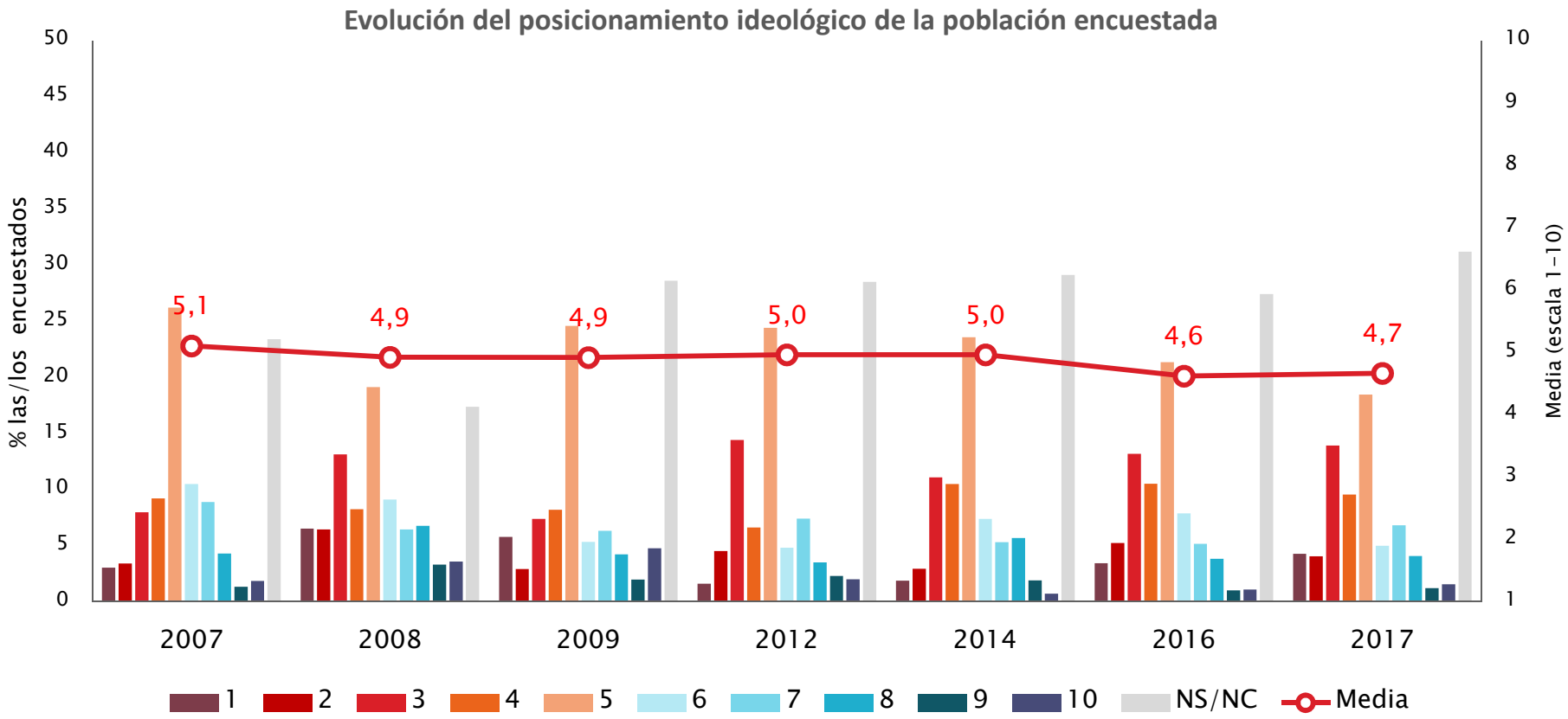
Motivo por el que no votó

	%
Prefirió no votar	41,5
No tenía derecho a voto	30,8
No fue a votar porque no pudo	15,2
No tenía edad para votar	11,7
Fue a votar pero no puedo hacerlo	0,8

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas

Partido o coalición a la que votó (%)





Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

11.- Perfil de las personas encuestadas

Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas

		N	%
	Total	3003	100,0
Sexo	Hombre	1365	45,5
	Mujer	1638	54,5
Edad agrupada	18-29 años	525	17,5
	30-44 años	667	22,2
	45-54 años	459	15,3
	55-64 años	514	17,1
	>=65 años	839	27,9
País de nacimiento	España	2407	80,1
	Extranjero	596	19,9
Nacionalidad	Sí	2681	89,3
	No	319	10,6
	NS/NC	3	,1
Empadronado	Sí	2928	97,5
	No	74	2,5
	NS/NC	1	,0
Tiempo viviendo en Madrid	Menos de un año	69	2,3
	De 1 hasta 3 años	128	4,3
	De 3 hasta 6 años	94	3,1
	De 6 hasta 10 años	115	3,8
	Más de 10 años	2597	86,5
Estado civil legal	Casado/a	1439	47,9
	Soltero	1053	35,1
	Separado/divorciado	208	6,9
	Viudo/a	287	9,6
	NC	16	,5
Nº de personas que viven en el hogar	Una	447	14,9
	Dos	1064	35,4
	Tres	703	23,4
	Cuatro	502	16,7
	Cinco	181	6,0
	Seis	43	1,4
	Siete o más	25	,8
	NC	39	1,3
Nivel de estudios	Sin estudios o con estudios primarios incompletos	258	8,6
	Estudios primarios completos	173	5,8
	Estudios secundarios (1ª y 2ª etapa)	1315	43,8
	Enseñanzas profesionales de grado superior o equivalentes	175	5,8
	Estudios universitarios	1052	35,0
	NS/NC	30	1,0

		N	%
Situación laboral actual	Trabaja	1316	43,8
	Jubilado / pensionista	881	29,3
	Parado/a	390	13,0
	Estudiante	202	6,7
	Trabajo doméstico no remunerado	157	5,2
	Otros	44	1,5
	NC	14	,5
Ocupación	Directores, gerentes empresarios y autónomos	252	10,4
	Técnicos, profesionales, mandos intermedios	449	18,6
	Empleado de oficina	399	16,5
	Trabajadores de servicios de restauración, comercio, salud..	537	22,2
	Trabajadores cualificados de sector agrícola, ganadero, forestal, pesquero, construcción, industria y transporte	272	11,3
	Trabajadores no cualificados	391	16,2
	Otros	98	4,1
	NC	20	,8
Volumen de ingresos mensuales netos del hogar	Menos de 1.000 euros	495	16,5
	de 1.001 a 1.500 euros	363	12,1
	de 1.501 a 2.500 euros	487	16,2
	de 2.501 a 4.000 euros	265	8,8
	más de 4.000 euros	93	3,1
	NC	1300	43,3
Situación económica del hogar en el último año	Ha empeorado	921	30,7
	Sigue igual	1693	56,4
	Ha mejorado	292	9,7
	NS/NC	97	3,2
	Total	3003	100,0
Clase social subjetiva	Alta-Media-alta	178	5,9
	Media	1487	49,5
	Media baja	828	27,6
	Baja	351	11,7
	NS/NC	159	5,3
ESTRATO	1.-Hogares de familias españolas con menores a su cargo y con nivel elevado de formación. Baja proporción de personas extranjeras	319	10,6
	2.-Porcentaje de personas de baja cualificación y alto nivel de paro. Alto porcentaje de personas extranjeras	910	30,3
	3.-Hogares de personas españolas con más de un adulto y sin menores. Baja proporción de personas extranjeras	505	16,8
	4.-Hogares de personas con educación superior, elevada presencia de extranjeros y edad media	460	15,3
	5.-Población española envejecida con gran dependencia social	661	22,0
	6.-Elevada proporción de hogares con más de una persona adulta y sin personas menores a su cargo. Nivel de formación medio. Proporción destacada de personas extranjeras	148	4,9

Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas

continuación

		N	%
Posicionamiento político	Extrema izquierda	249	8,3
	Izquierda	704	23,5
	Centro	704	23,4
	Derecha	327	10,9
	Extrema derecha	83	2,8
	NS/NC	936	31,2
En la elecciones municipales de mayo 2015 usted votó ...	PP	345	11,5
	PSOE	260	8,7
	Ahora Madrid	522	17,4
	Ciudadanos	208	6,9
	IU	48	1,6
	UPyD	8	,3
	Otro partido	50	1,7
	Votó en blanco	18	,6
	Votó nulo	9	,3
	No votó	732	24,4
	NS/NC	803	26,7
Dispone de acceso a internet	Sí	2575	85,8
	No	420	14,0
	NC	8	,3
Frecuencia de utilización de internet	Diariamente	2170	72,3
	Todas las semanas pero no diariamente	183	6,1
	Menos de una vez por semana	114	3,8
	No lo ha utilizado	527	17,5
	NC	9	,3
En materia religiosa	Católico practicante	660	22,0
	Católico no practicante	1140	38,0
	Creyente de otra religión	180	6,0
	No creyente, ateo, agnóstico...	835	27,8
	NS/NC	188	6,3
Estado de salud en los últimos 12 meses	Muy bueno	654	21,8
	Bueno	1636	54,5
	Regular	558	18,6
	Malo	101	3,4
	Muy malo	42	1,4
	NS/NC	11	,4
En que medida se ha visto limitado/a por problema de salud en los últimos 6 meses	Nada limitado	2406	80,1
	Limitado pero no gravemente	492	16,4
	Gravemente limitado	90	3,0
	NS/NC	14	,5
Sentimiento personal	Mas bien desafortunada	120	4,0
	Ni afortunada ni desafortunada	233	7,8
	Mas bien afortunada	2613	87,0
	NS/NC	37	1,2