

# **Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2016**

**Servicio de Evaluación  
Subdirección General de Calidad y Evaluación  
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía  
Febrero de 2017**

- **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 Análisis Socioeconómicos

- Subdirección General de Estadística

- Diseño de muestras del Instituto Nacional de Estadística (I.N.E.)

- Diseño de muestras del Centro de Investigaciones Sociológicas (C.I.S.)

- Dephimática S.L



1.- Ficha técnica e indicadores utilizados.....	4
2.- Calidad de vida.....	8
3.- Agenda pública.....	32
4.- Satisfacción con los servicios públicos.....	42
5.- Movilidad.....	54
6.- Seguridad.....	59
7.- Participación ciudadana.....	68
8.- Administración de la ciudad.....	75
9.- Gobernanza.....	82
10.- Perfil de las personas encuestadas.....	92



Observatorio

## 1.- Ficha técnica e indicadores utilizados

## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

<b>Universo</b>	Personas mayores de 16 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
<b>Tamaño muestral</b>	8.537 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente
<b>Error muestral</b>	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$ , el error muestral es de $\pm 1,08\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 5,0\%$ para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple
<b>Procedimiento de muestreo</b>	Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo de los informantes, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación a proporción por distrito
<b>Método de recogida</b>	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio del informante
<b>Periodo de recogida</b>	Del 6 de septiembre al 18 de noviembre de 2016 El pretest se realizó del 25 de agosto al 2 de septiembre de 2016
<b>Ponderación</b>	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a junio de 2016
<b>Número de expediente</b>	300/2015/01539 Presupuesto base de licitación: 132.231,40€ Importe IVA 21%: 27.768,60€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 160.000,00€
<b>Empresa adjudicataria trabajo de campo</b>	Dephimática S.L. Precio de adjudicación: 120.315,50 € (sin IVA) 145.581,75 € (i.i)

## INDICADORES UTILIZADOS

### INDICADORES UTILIZADOS



## COMPARACIÓN DE CIUDADES

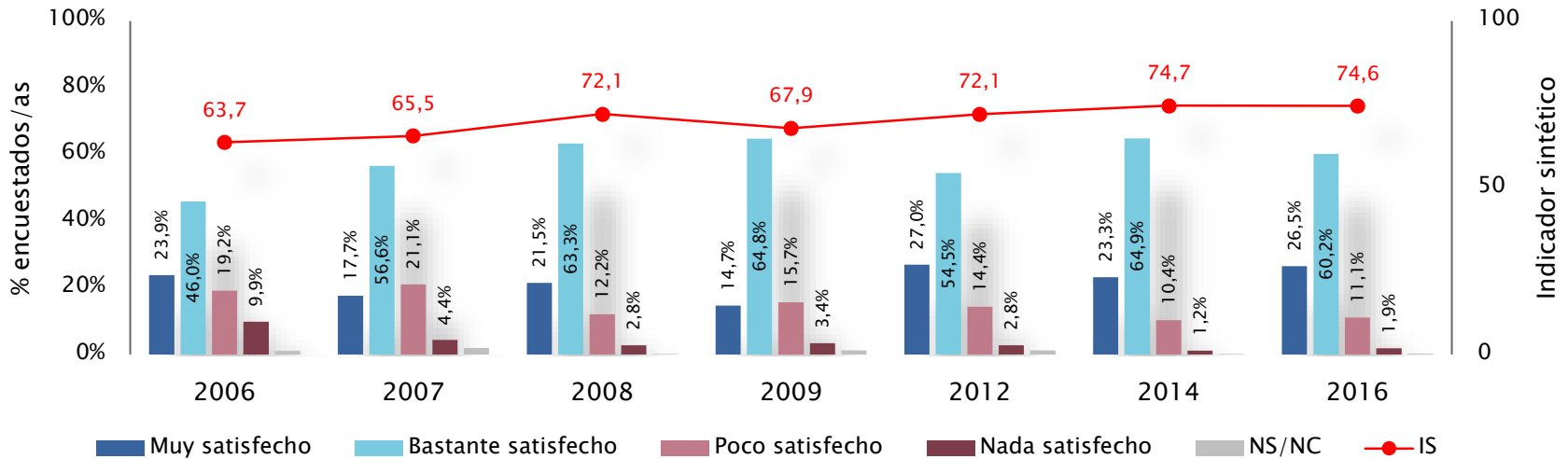
	Barcelona		Bilbao	Roma	Sevilla	Ciudades europeas Urban Audit
<b>Ámbito temporal</b>	4 abril-29 junio 2016	21 de noviembre 2016 al 9 de diciembre 2016	Octubre-diciembre 2015	1 junio-26 julio 2016	28 junio-6 julio 2016	Mayo-junio 2015
<b>Serie disponible</b>	Desde 1987 con carácter anual	Desde 1988 con carácter semestral	Desde 2009 con carácter anual	Desde 2007 con periodicidad anual	Desde 2004 con periodicidad anual	2004-2006-2009-2012-2016
<b>Universo</b>	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (1.373.323 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (1.373.323 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 16 años (345.100 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años. (2.384.127 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (693.878 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años de 79 ciudades europeas
<b>Tipo de encuesta y muestra</b>	6.000 encuestas personales domiciliarias	800 encuestas telefónicas	1.200 encuestas realizadas de forma personal	2.000 encuestas telefónicas	440 encuestas telefónicas	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
<b>Indicadores utilizados</b>	Escala 0-10	Escala semántica	Escala 1-10	Escala 1-10	Escala semántica. Escala 0-10	Escala semántica
<b>Referencia</b>	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016, resum de resultats	Ajuntament de Barcelona, Baròmetre de Barcelona diciembre 2016	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: Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, octubre 2016	Barómetro Socioeconómico centro andaluz de prospectiva. Sevilla, junio 2016	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



## 2.- Calidad de vida



## Evolución de la satisfacción de vivir en Madrid



La satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid se estabiliza

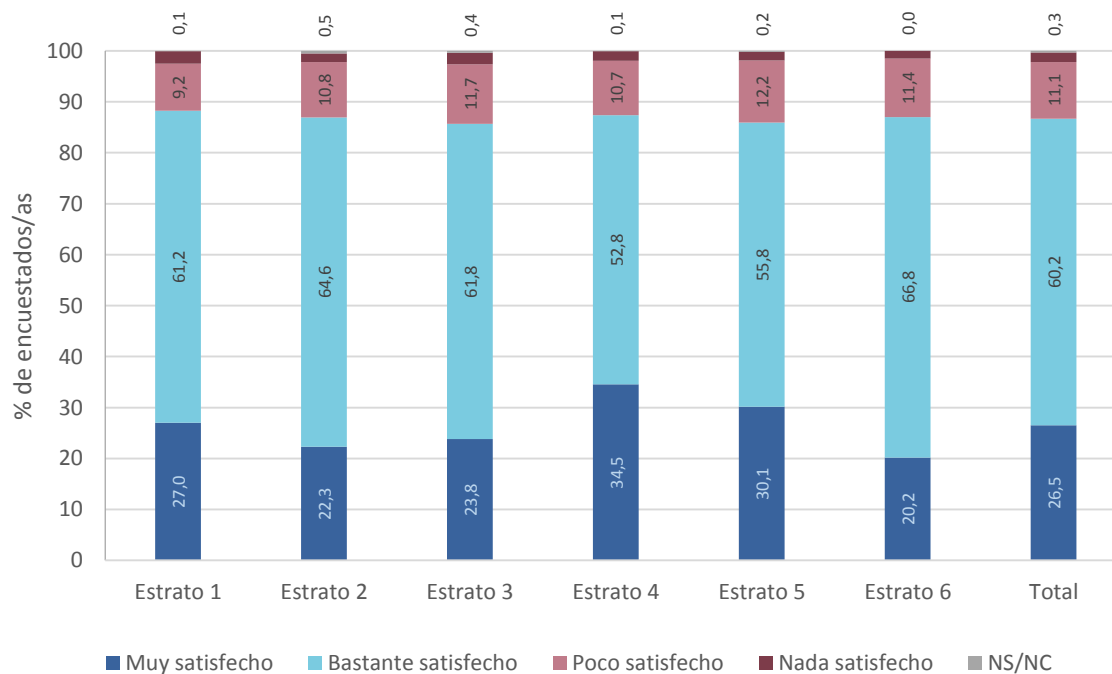
✓ El Indicador sintético de satisfacción se mantiene respecto a 2014 y presenta un incremento de casi 11 puntos si se compara con el año 2006.

✓ El 86,7% de las personas encuestadas están muy o bastante satisfechas de vivir en Madrid.

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

✓ Están muy satisfechas de vivir en Madrid las personas de los estratos socioeconómicos 4 (personas con educación superior, elevada presencia de extranjeros y edad media), 5 (población española envejecida con gran dependencia social) y 1 (Familias españolas con menores a su cargo y con nivel elevado de formación).

## Satisfacción de vivir en Madrid según estrato

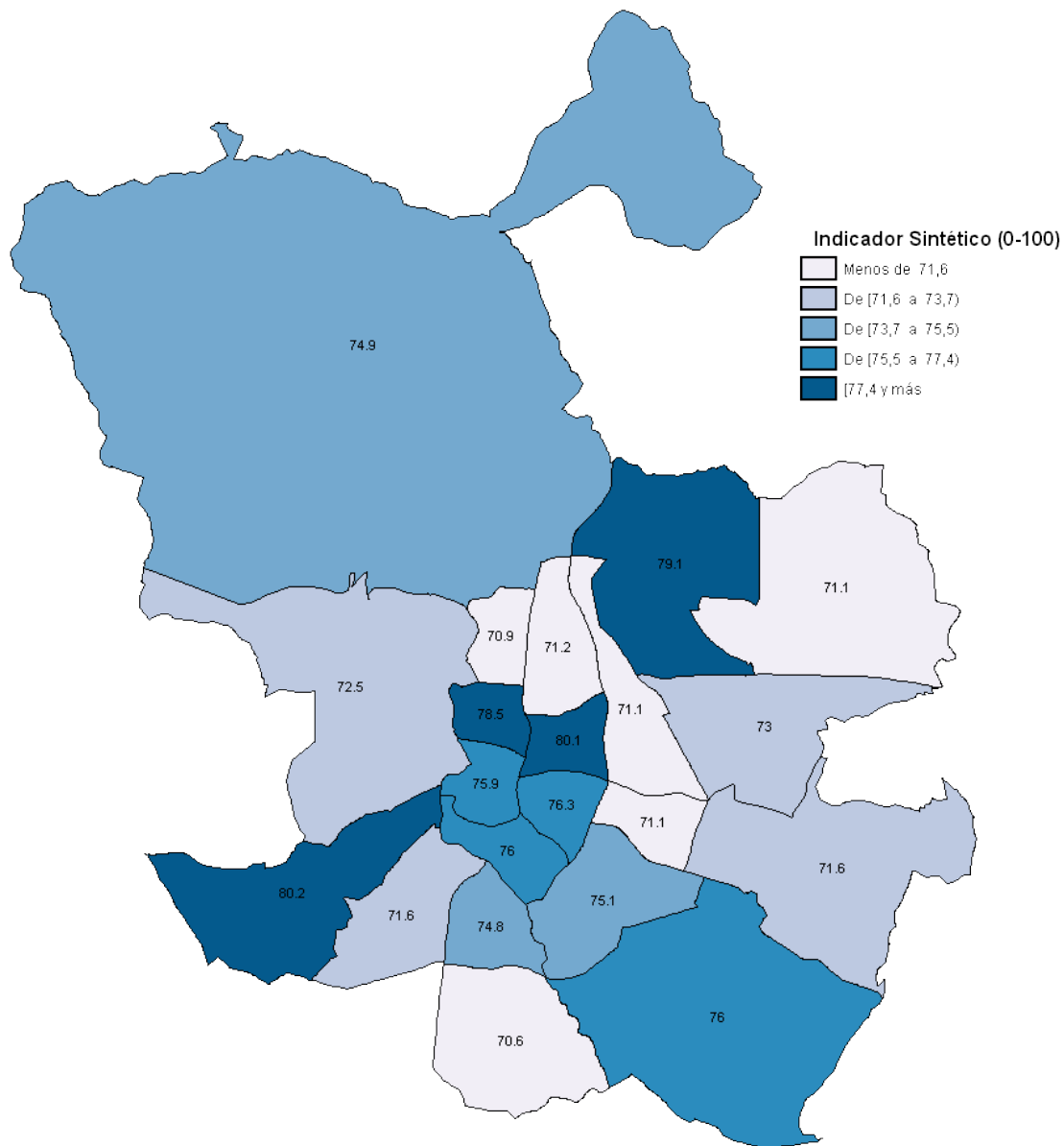


- Estrato 1: Familias españolas con menores a su cargo y con nivel elevado de formación.
- Estrato 2: Extranjeros con baja cualificación y alto nivel de paro.
- Estrato 3: Hogares españoles con más de un adulto sin menores.
- Estrato 4: Personas con educación superior, elevada presencia de extranjeros y edad media.
- Estrato 5: Población española envejecida con gran dependencia social.
- Estrato 6: Extranjeros, hogares de mas de una persona sin menores con formación media

Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas.

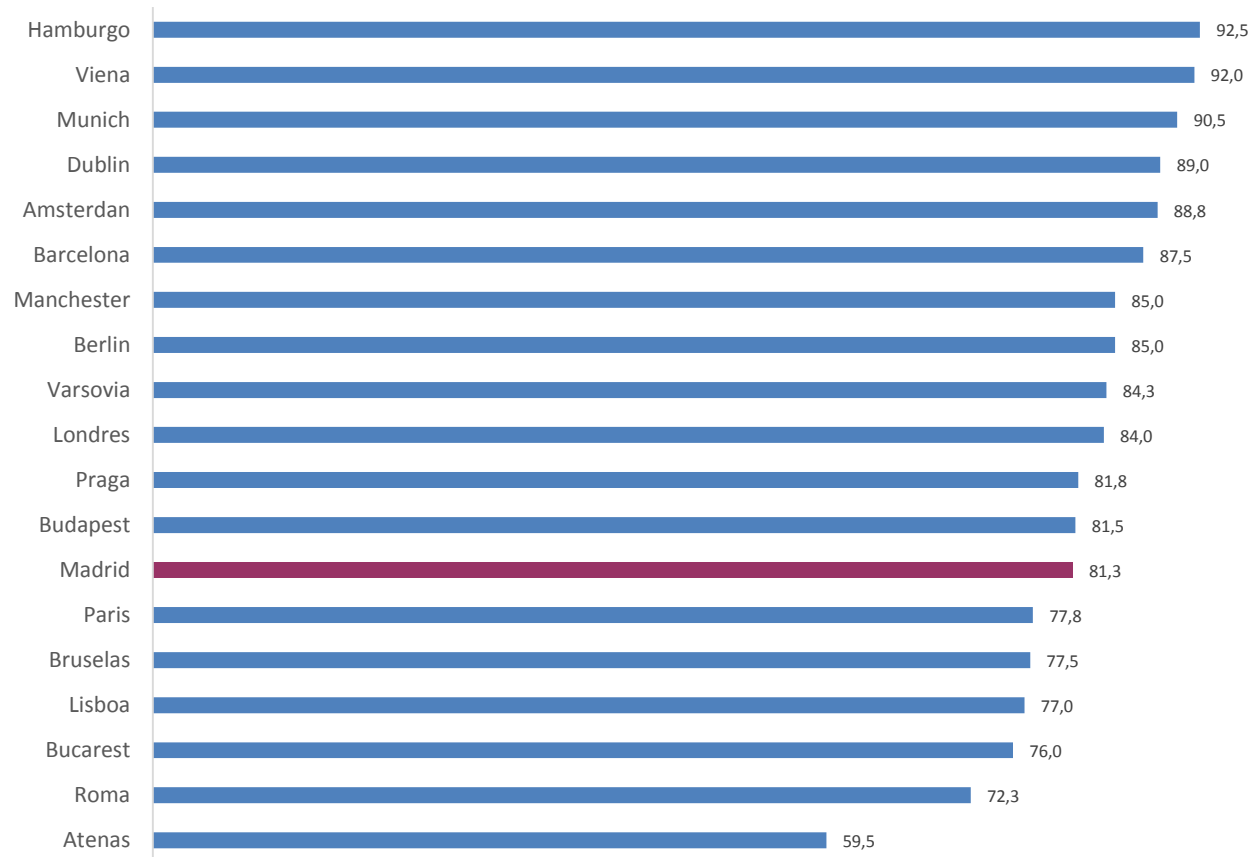
Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente.

## Satisfacción de vivir en Madrid por distrito



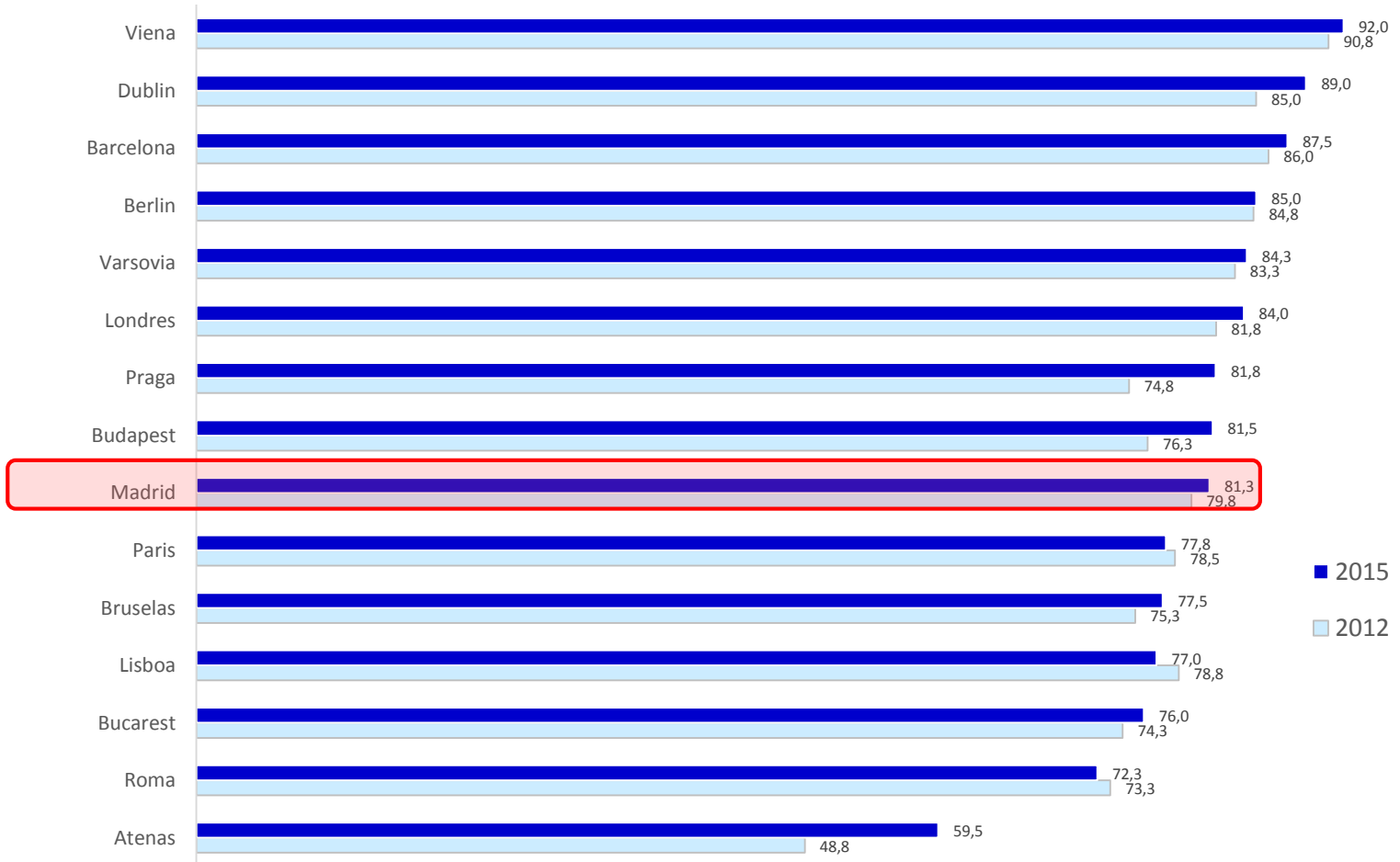
Madrid IS: 74,6

## Satisfacción de vivir en... Comparación ciudades europeas 2015



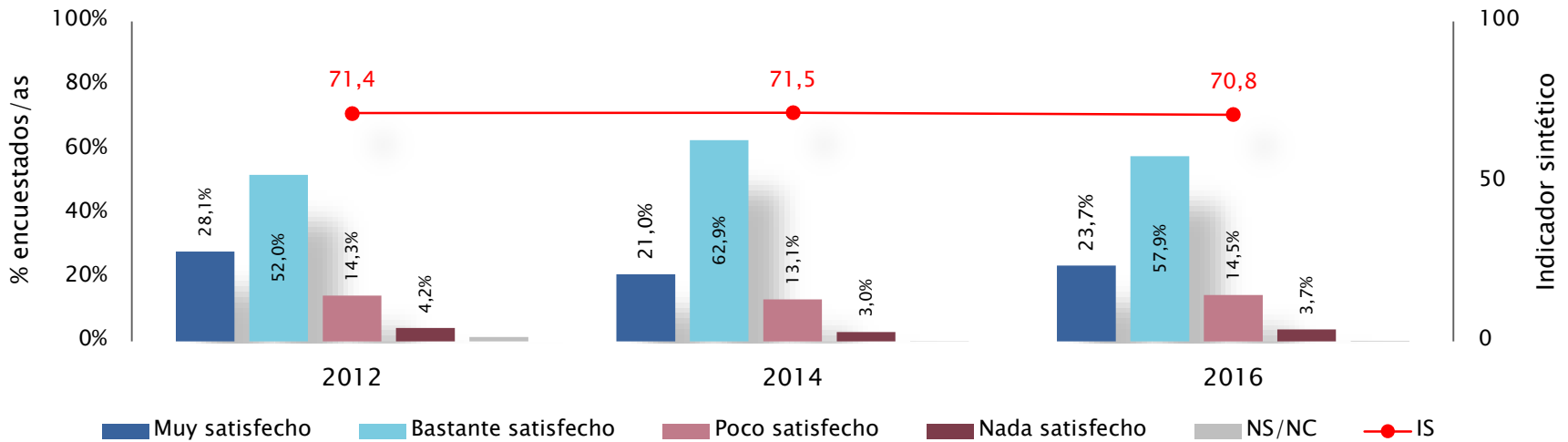
Fuente: Comisión Europea (2015), Quality of life in cities. Perception survey in 79 European cities, Flash Eurobarometer 419. Trabajo de campo: junio 2015  
En cada ciudad se entrevista a 500 personas aproximadamente.

## Evolución de IS de la satisfacción de vivir en... Comparación ciudades europeas



Fuente: Comisión Europea (2015), Quality of life in cities. Perception survey in 79 European cities, Flash Eurobarometer 419. Trabajo de campo: junio 2015. En cada ciudad se entrevista a 500 personas aproximadamente.

## Evolución de la satisfacción de vivir en el barrio

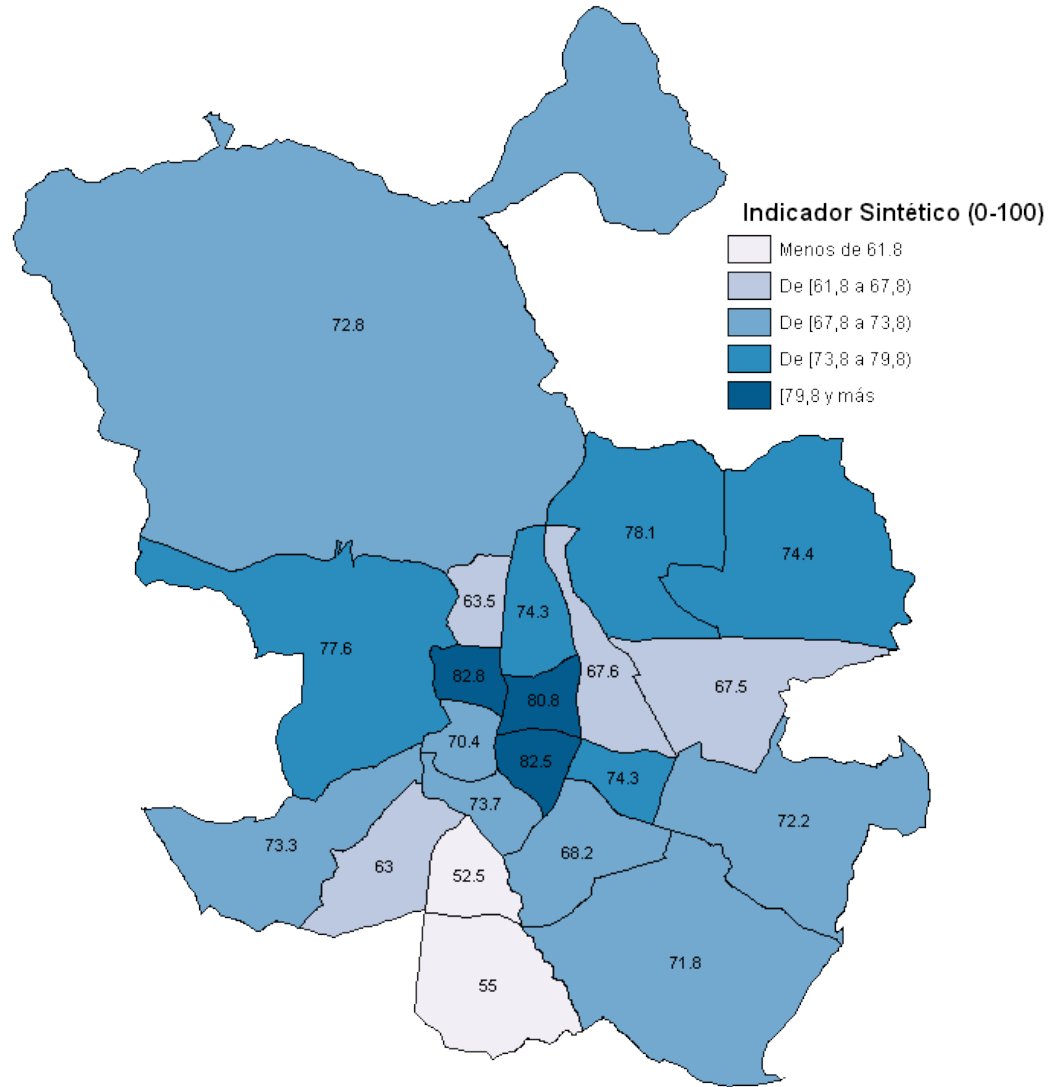


La satisfacción de vivir en el barrio empeora ligeramente respecto a 2014

- ✓ El Indicador sintético de satisfacción disminuye ligeramente.
- ✓ El 81,6% de las personas encuestadas están muy o bastante satisfechas de vivir en su barrio

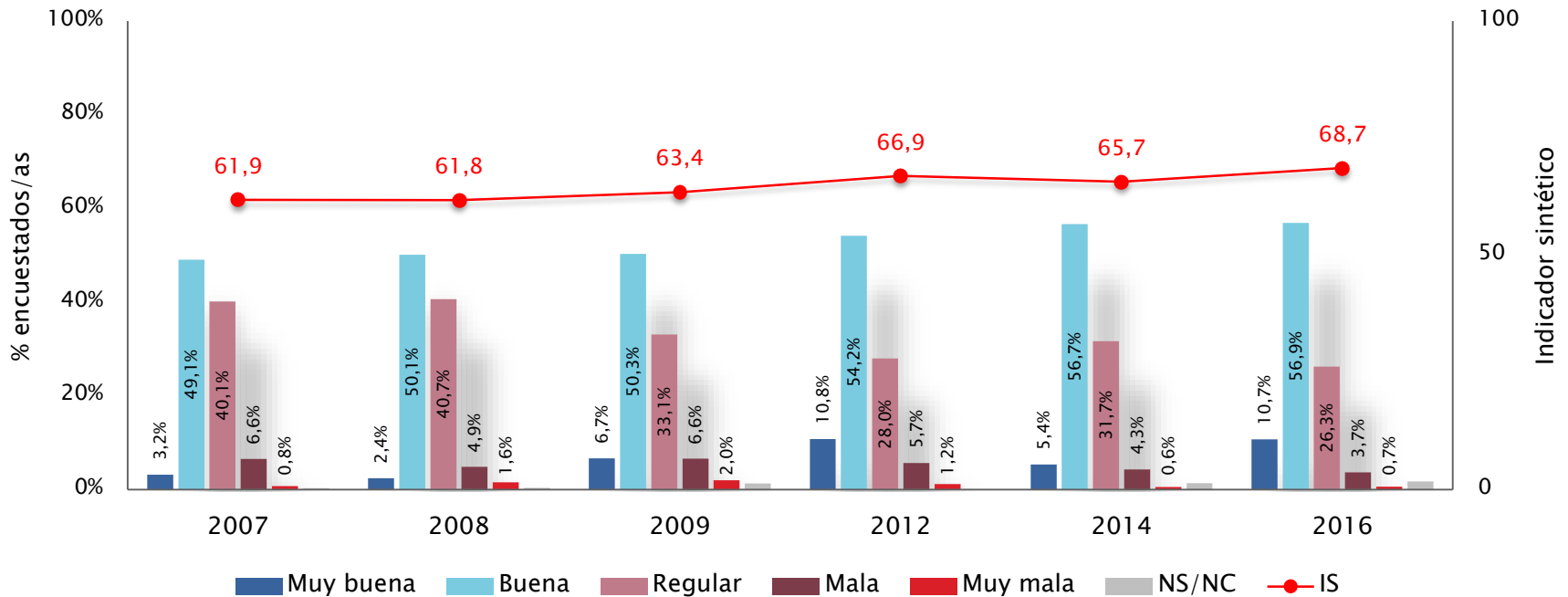
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente.

## Satisfacción de vivir en el barrio por distrito



Madrid IS: 70,8

## Evolución de la calidad de vida en Madrid



La percepción de calidad de vida en Madrid ha mejorado respecto a 2014

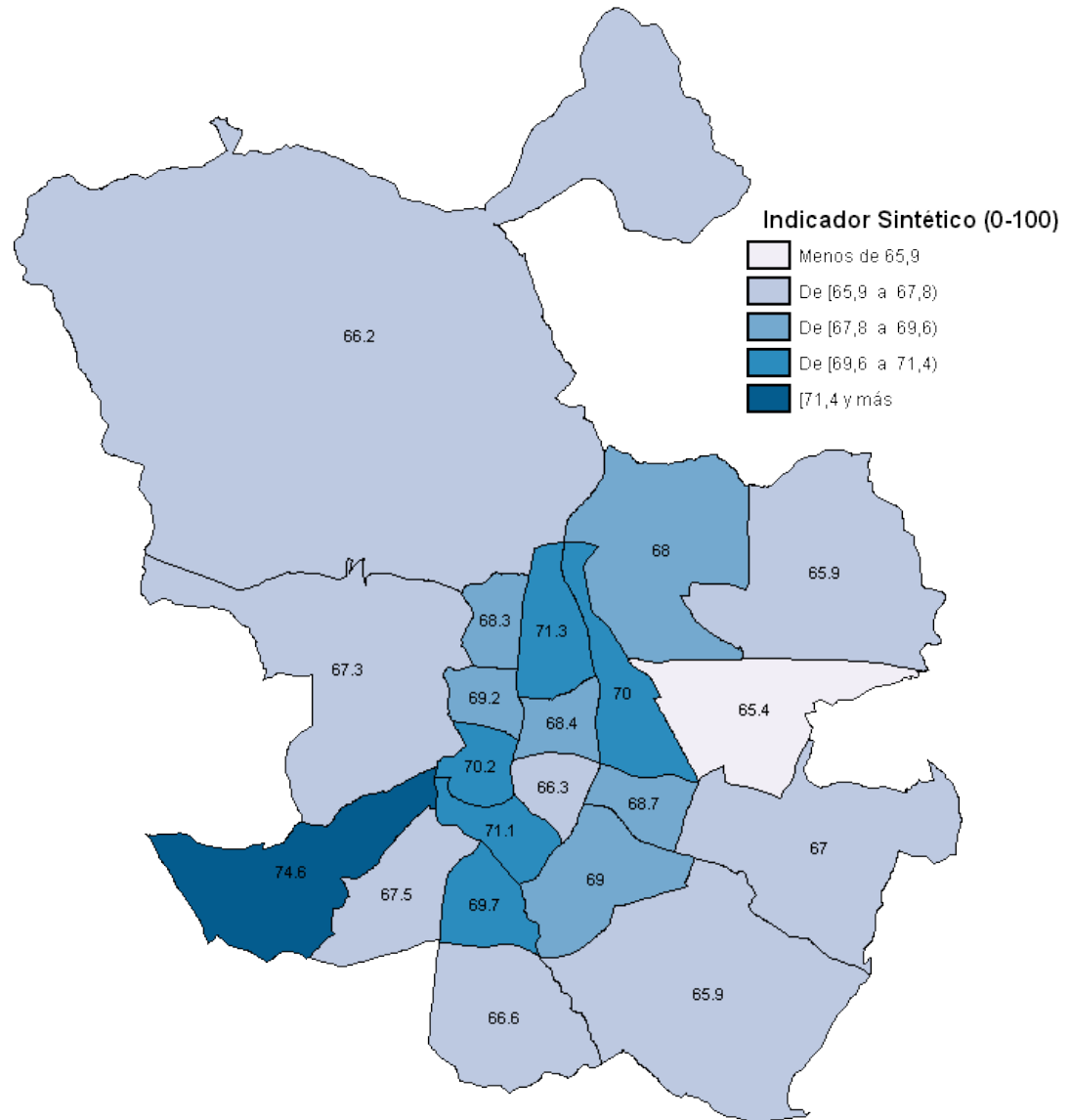
✓ El Indicador sintético de calidad de vida en Madrid se incrementa en 3 puntos respecto a 2014 y 6,8 puntos desde 2007.

✓ El 67,6% de las personas encuestadas opinan que la calidad de vida en Madrid es buena o muy buena, frente al 4,4 % que creen que es mala o muy mala.

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

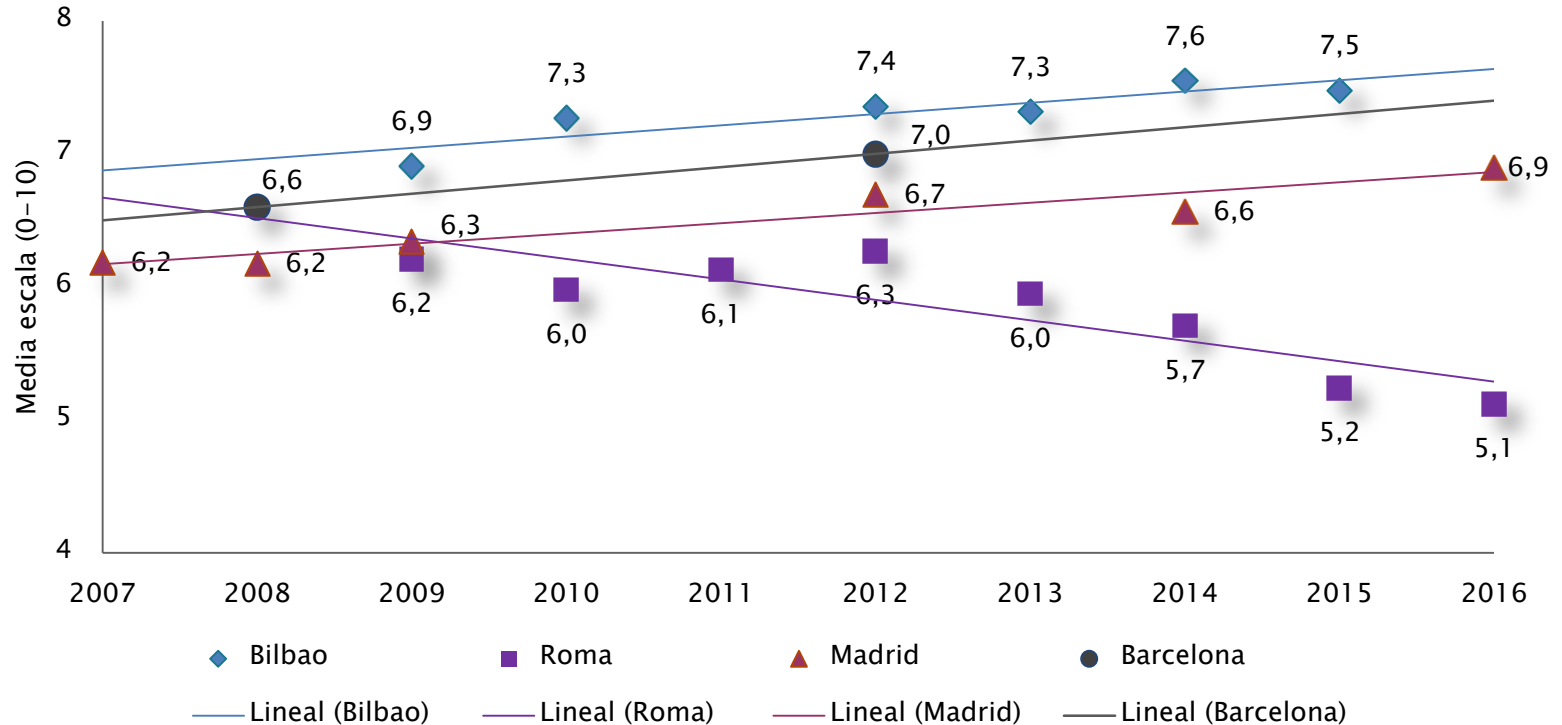


## Calidad de vida en Madrid por distrito



Madrid IS: 68,7

## 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.

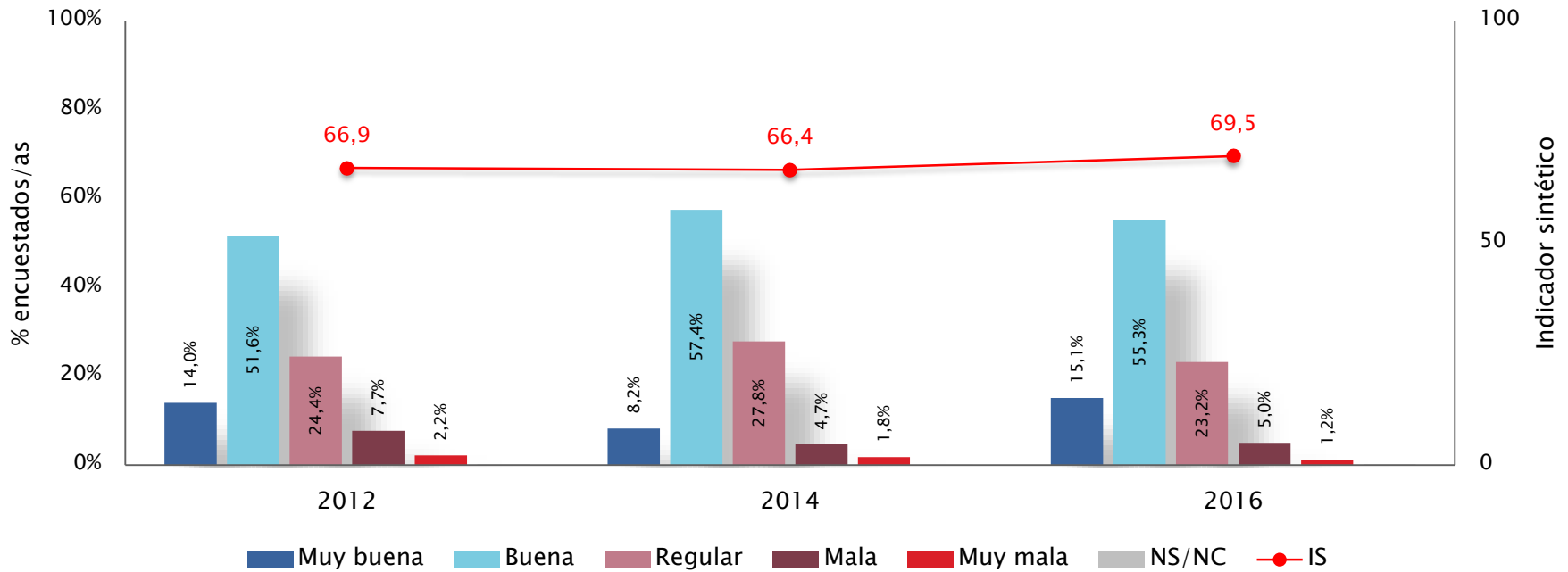
Fuentes:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016.

Bilbao: VI Observatorio urbano de los barrios de Bilbao 2015, febrero 2016.

Roma: Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma IX edizione, octubre 2016.

## Evolución de la calidad de vida en el barrio

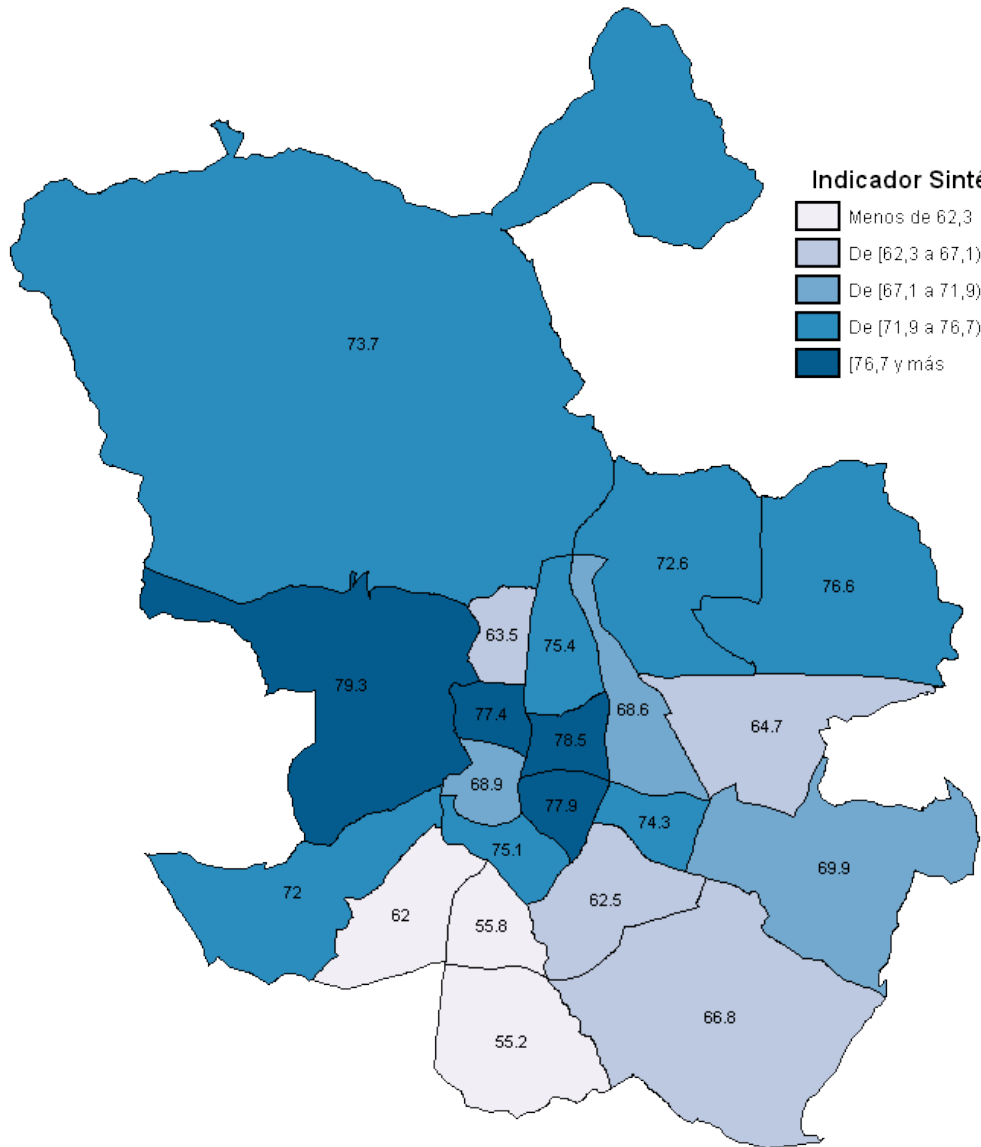


La percepción de calidad de vida en el barrio mejora respecto a 2014

- ✓ El Indicador sintético de calidad de vida en el barrio aumenta 3,1 puntos respecto a 2014.
- ✓ El 70,4% de las personas encuestadas opinan que la calidad de vida en el barrio es buena o muy buena, frente al 6,2% que creen que es mala o muy mala.

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

## Calidad de vida en el barrio por distrito

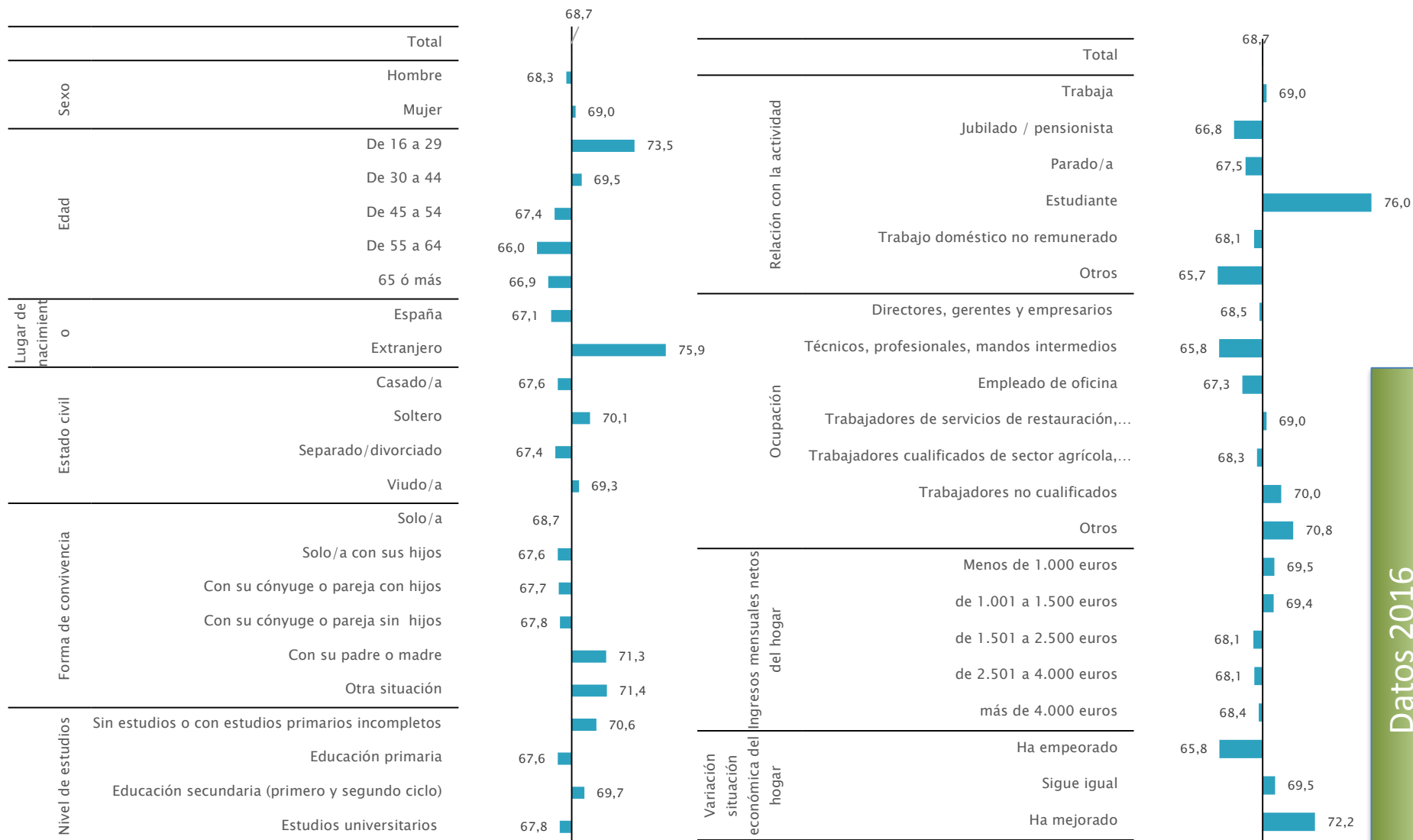


Indicador Sintético (0-100)

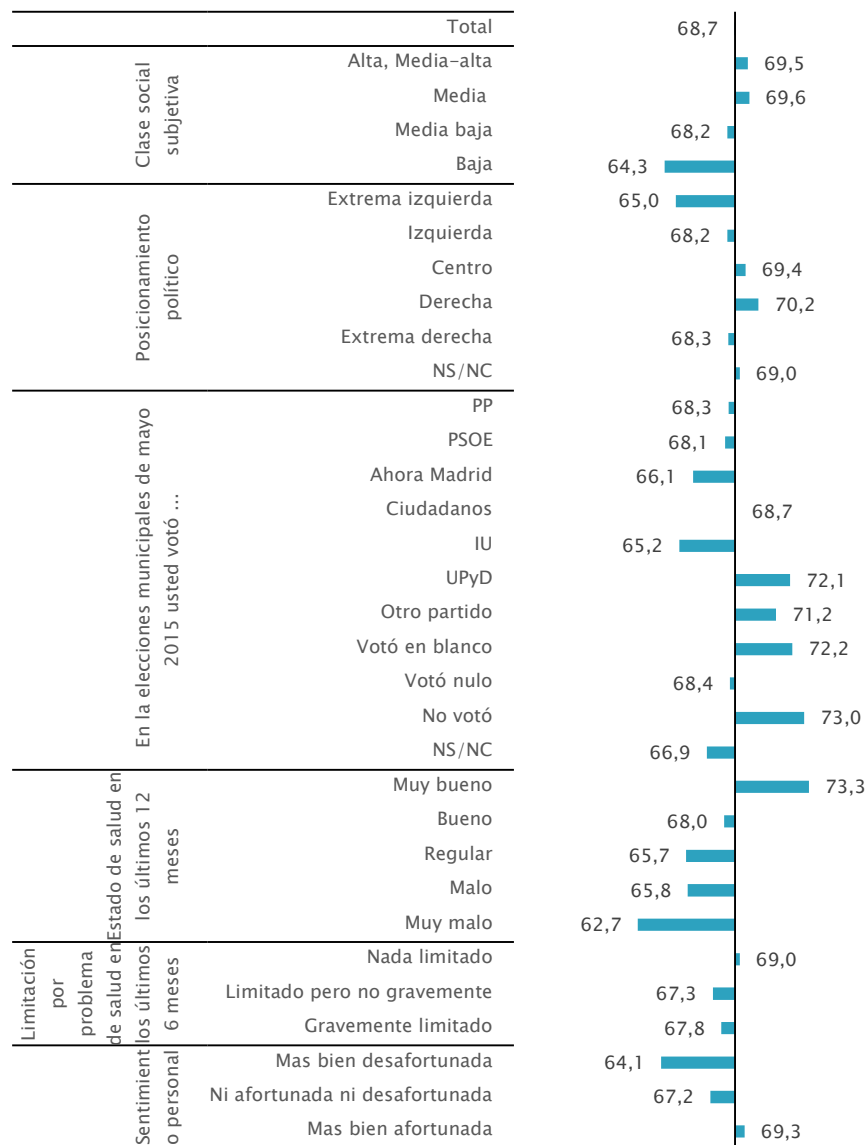
- Menos de 62,3
- De [62,3 a 67,1)
- De [67,1 a 71,9)
- De [71,9 a 76,7)
- [76,7 y más

Madrid IS: 69,5

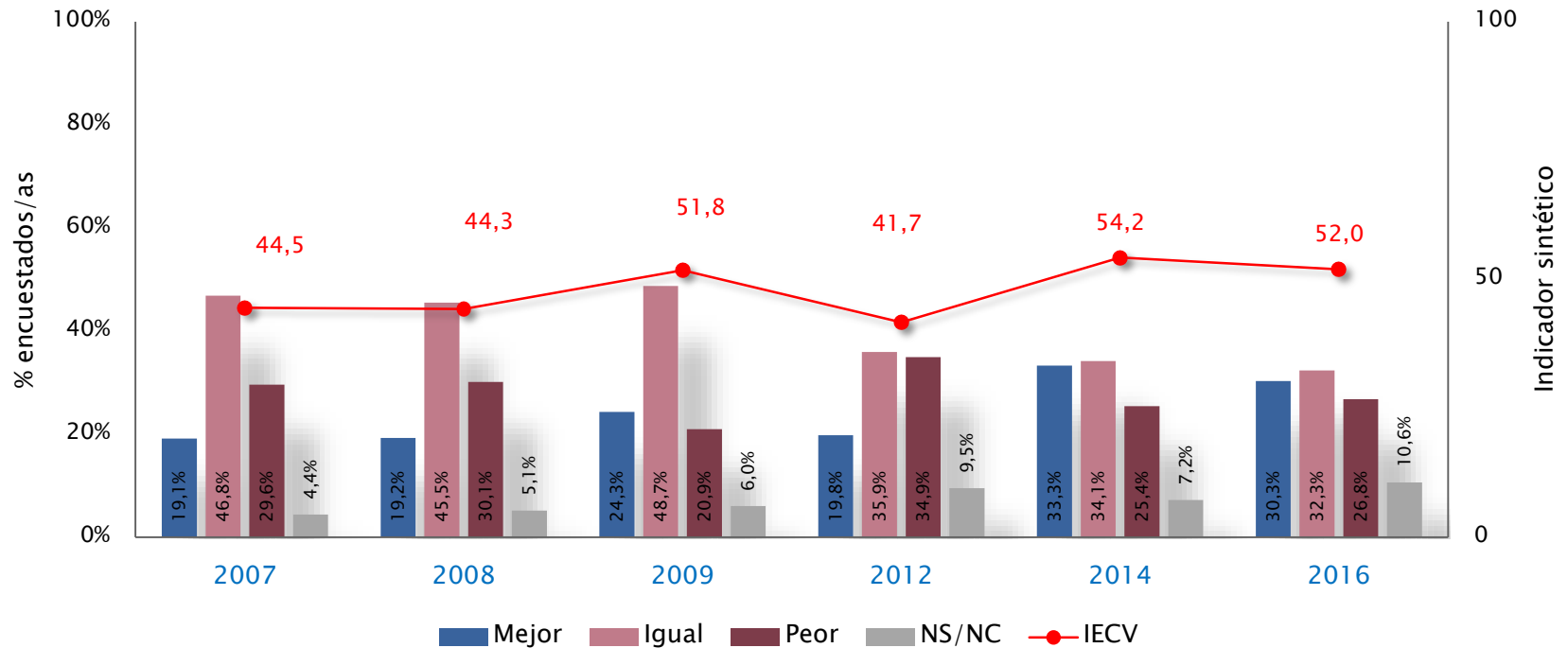
## Percepción de la calidad de vida en la ciudad según características sociodemográficas de las personas encuestadas



## Percepción de la calidad de vida en la ciudad según características sociodemográficas de las personas entrevistadas



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



La expectativas de calidad de vida en Madrid empeoran de cara a los próximos 5 años

✓ El Indicador sintético de expectativas de calidad de vida en la ciudad baja 2,2 puntos respecto a 2014.

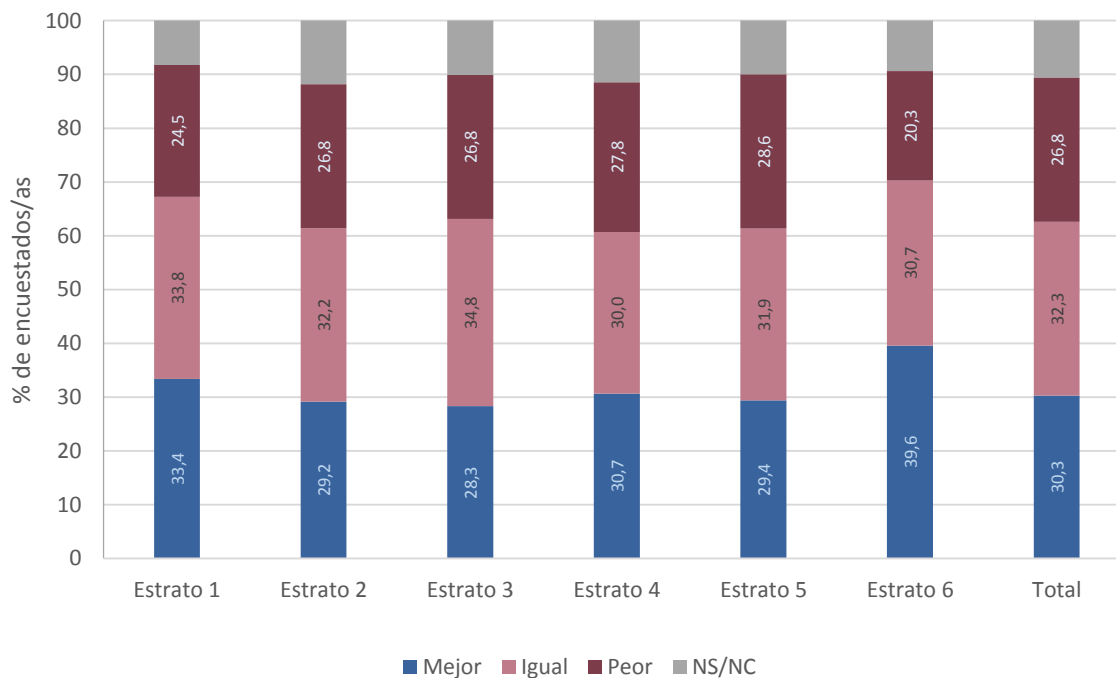
✓ El 30,3% de las personas encuestadas cree que la calidad de vida en Madrid en los próximos 5 años será mejor, frente al casi 26,8% que espera un empeoramiento.

Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente.

## Expectativas de calidad de vida en Madrid a 5 años según estrato

✓ Tienen una expectativa de mejora de la calidad de vida en los próximos 5 años las personas de los estratos socioeconómicos 6 (extranjeros, hogares de mas de una persona sin menores con formación media) y 1 (Familias españolas con menores a su cargo y con nivel elevado de formación).



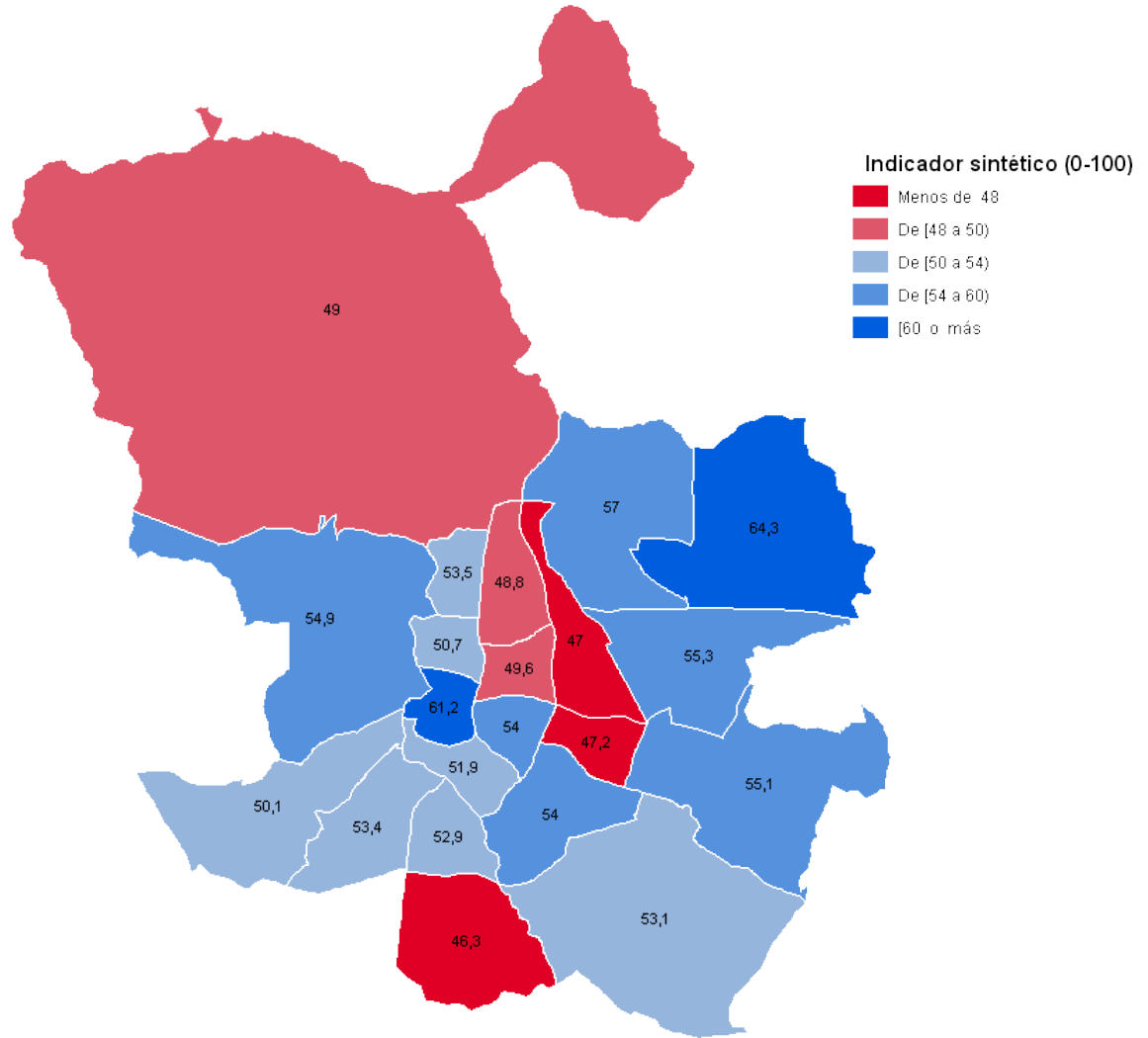
- Estrato 1: Familias españolas con menores a su cargo y con nivel elevado de formación.
- Estrato 2: Extranjeros con baja cualificación y alto nivel de paro.
- Estrato 3: Hogares españoles con más de un adulto sin menores.
- Estrato 4: Personas con educación superior, elevada presencia de extranjeros y edad media.
- Estrato 5: Población española envejecida con gran dependencia social.
- Estrato 6: Extranjeros, hogares de mas de una persona sin menores con formación media

Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente.



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



Madrid IS: 52,0

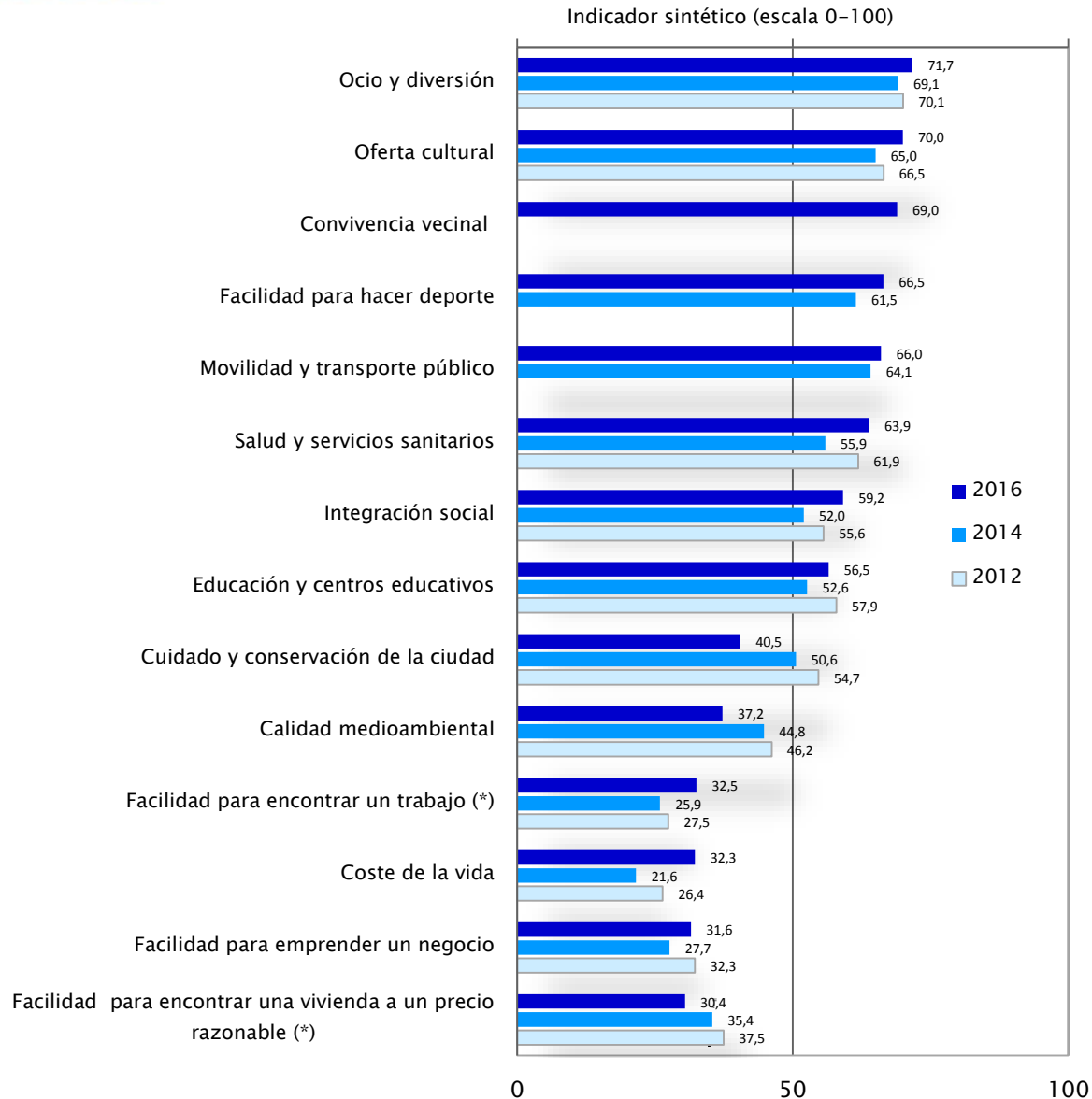
## Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014-2016

✓ Los indicadores de satisfacción de los distintos aspectos de la calidad de vida en la ciudad ascienden en general respecto a 2014.

✓ Hay ámbitos afectados por un fuerte descenso tales como el cuidado y conservación de la ciudad y la calidad medioambiental.

✓ En 2016 se mantiene el orden en el ranking de los ámbitos de calidad de vida en la ciudad: el ocio y la diversión junto con la oferta cultural son los mejor valorados. A ellos se unen los aspectos relativos a la movilidad y a la facilidad para hacer deporte.

✓ En los últimos lugares de la tabla con indicadores de satisfacción más bajos encontramos el coste de la vida, la facilidad para emprender un negocio, la facilidad para encontrar una vivienda a un precio razonable.

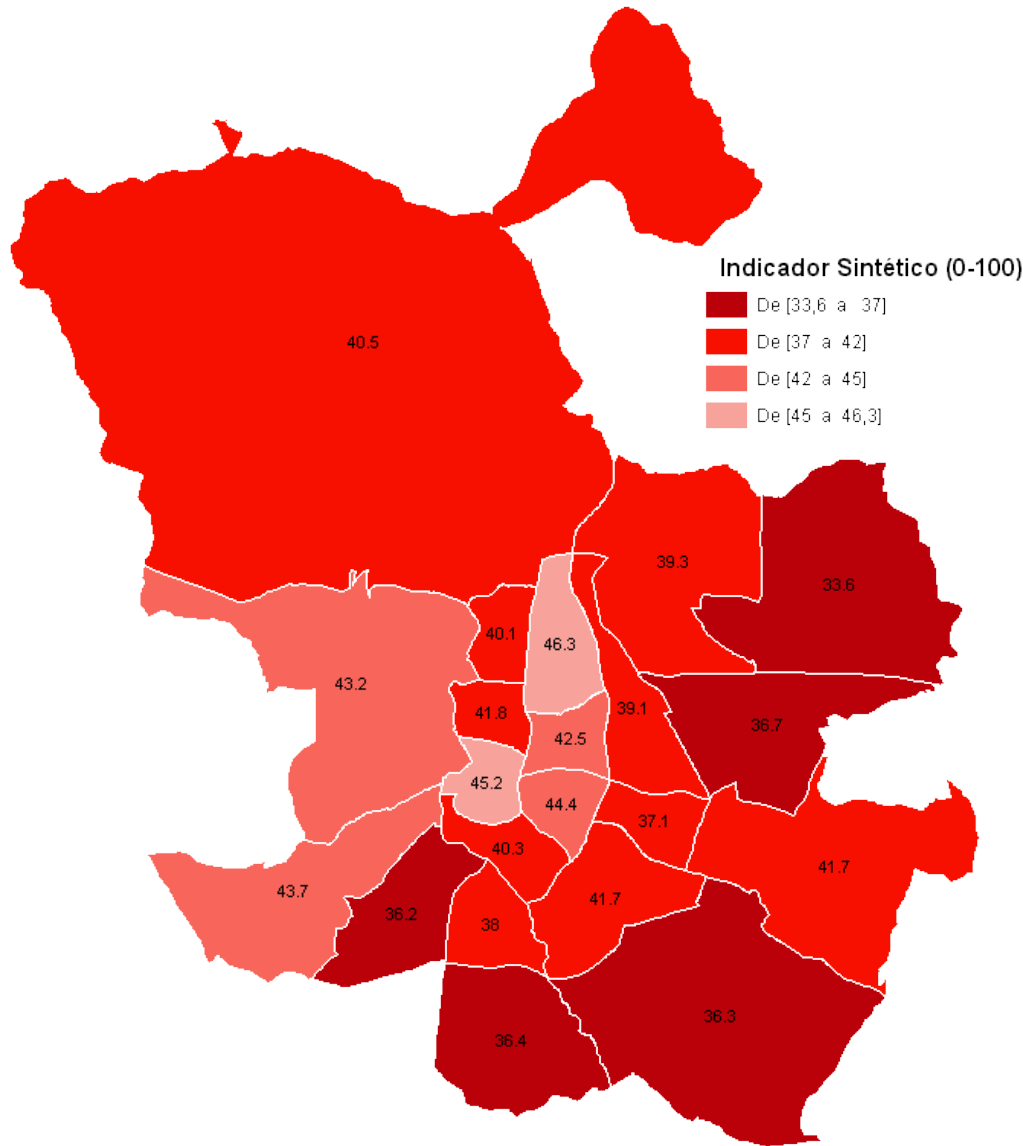


Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente.

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

# Satisfacción con el cuidado y la conservación de la ciudad por distrito



Madrid IS: 40,5

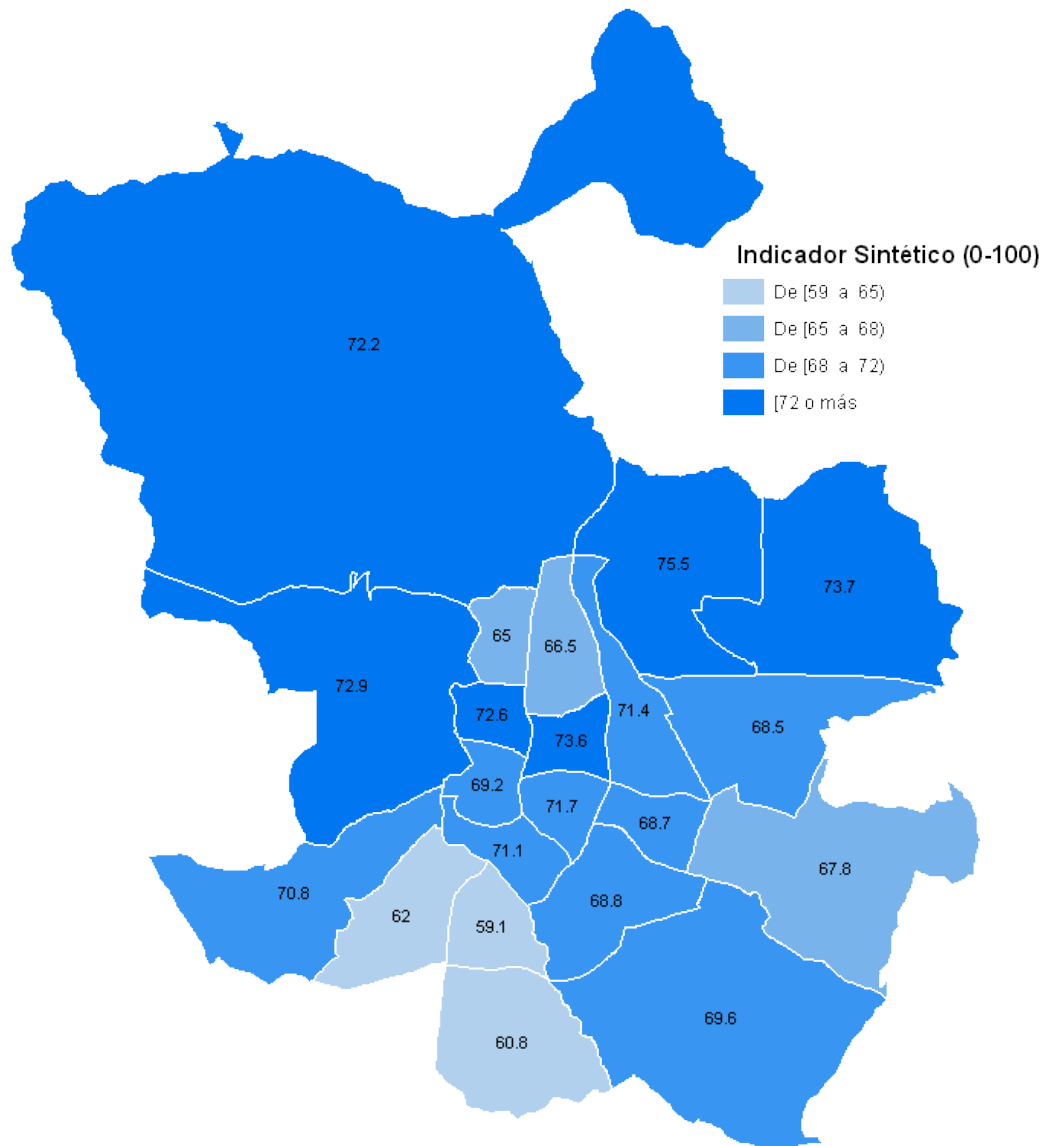
Indicador Sintético (0-100)

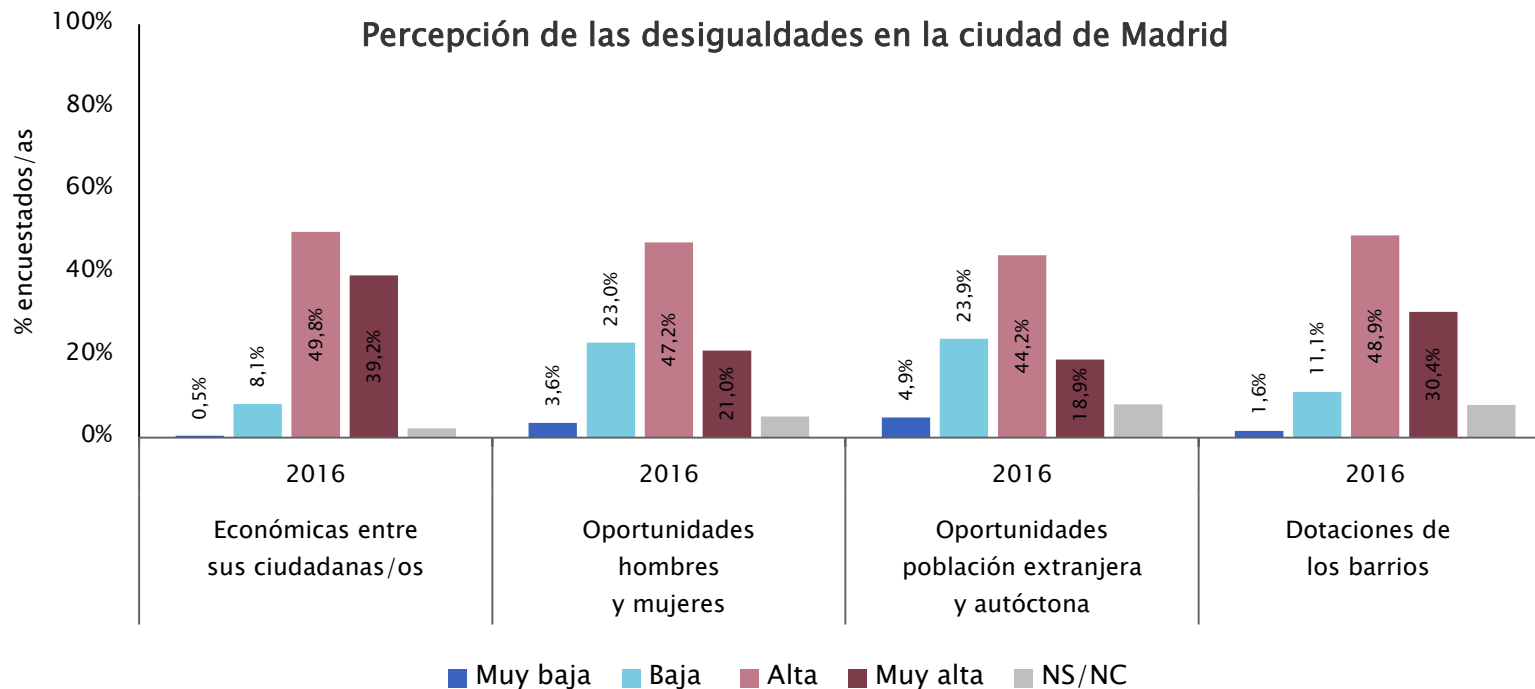
- De [33,6 a 37]
- De [37 a 42]
- De [42 a 45]
- De [45 a 46,3]

## Satisfacción con la convivencia vecinal por distrito



Madrid IS: 69,0





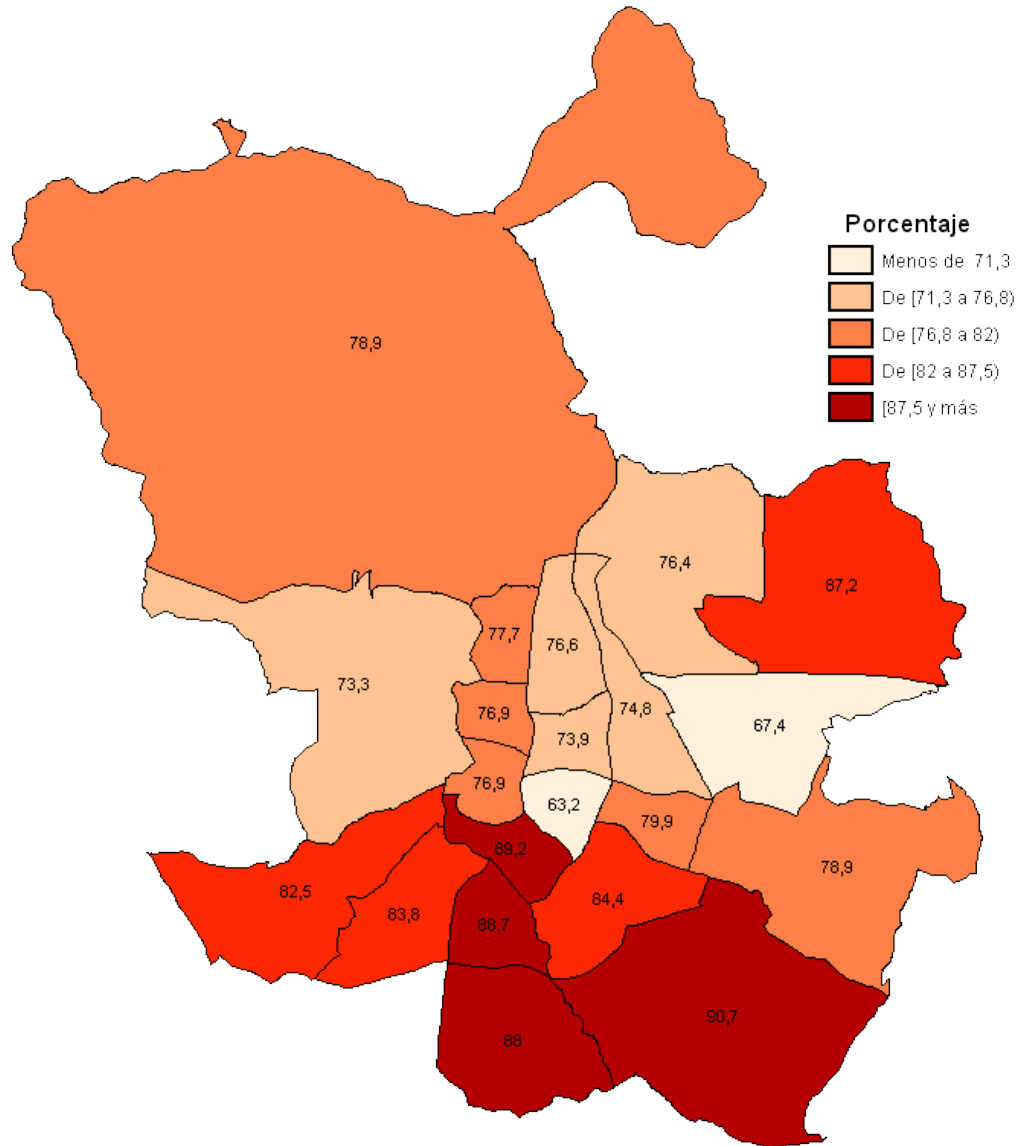
✓ Porcentaje de personas encuestadas que consideran que las **desigualdades son altas o muy altas:**

- ✓ Desigualdades económicas entre sus ciudadanas/os: **89,0%**
- ✓ Oportunidades entre hombres y mujeres: **68,2%**
- ✓ Oportunidades entre la población extranjera y autóctona: **63,1%**
- ✓ Dotaciones de los barrios: **79,3%**

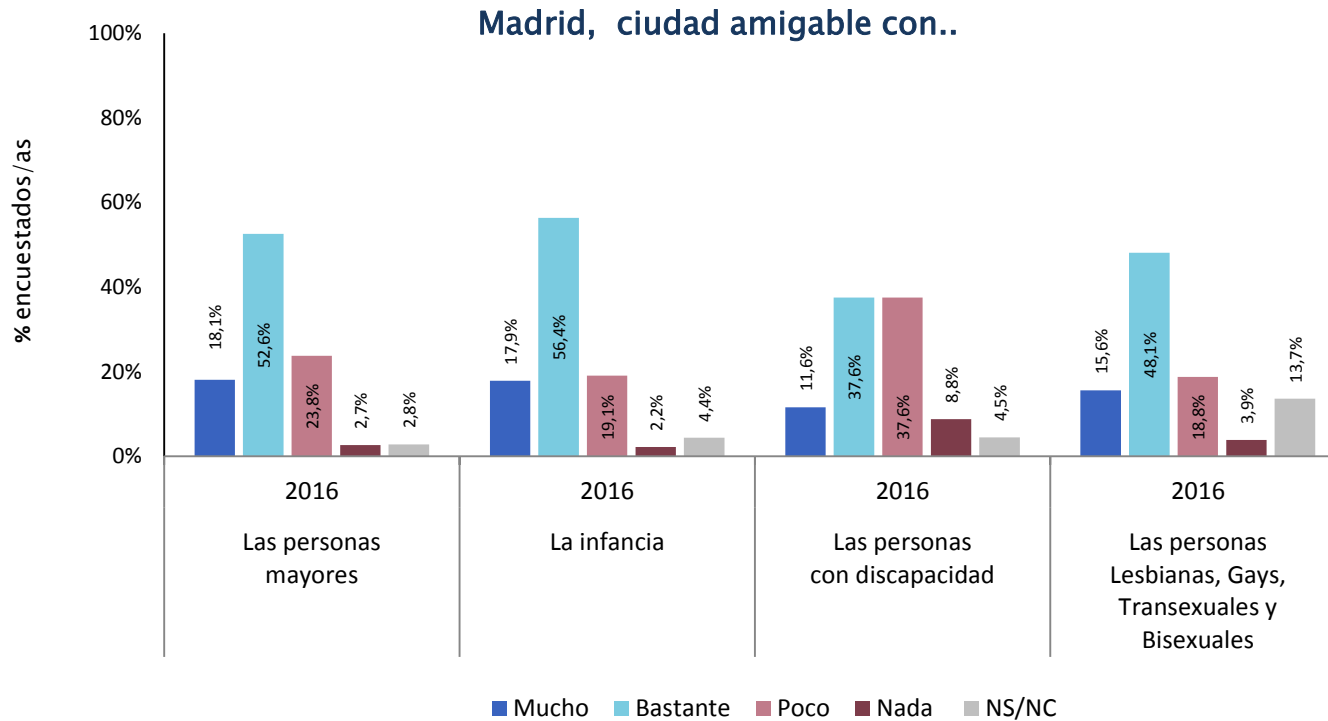
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente.

# Desigualdades en dotaciones de los barrios (% de desigualdad muy alta + alta) por distritos



Madrid %: 79,3



✓ Porcentaje de personas encuestadas que consideran que Madrid es una ciudad muy o bastante amigable con:

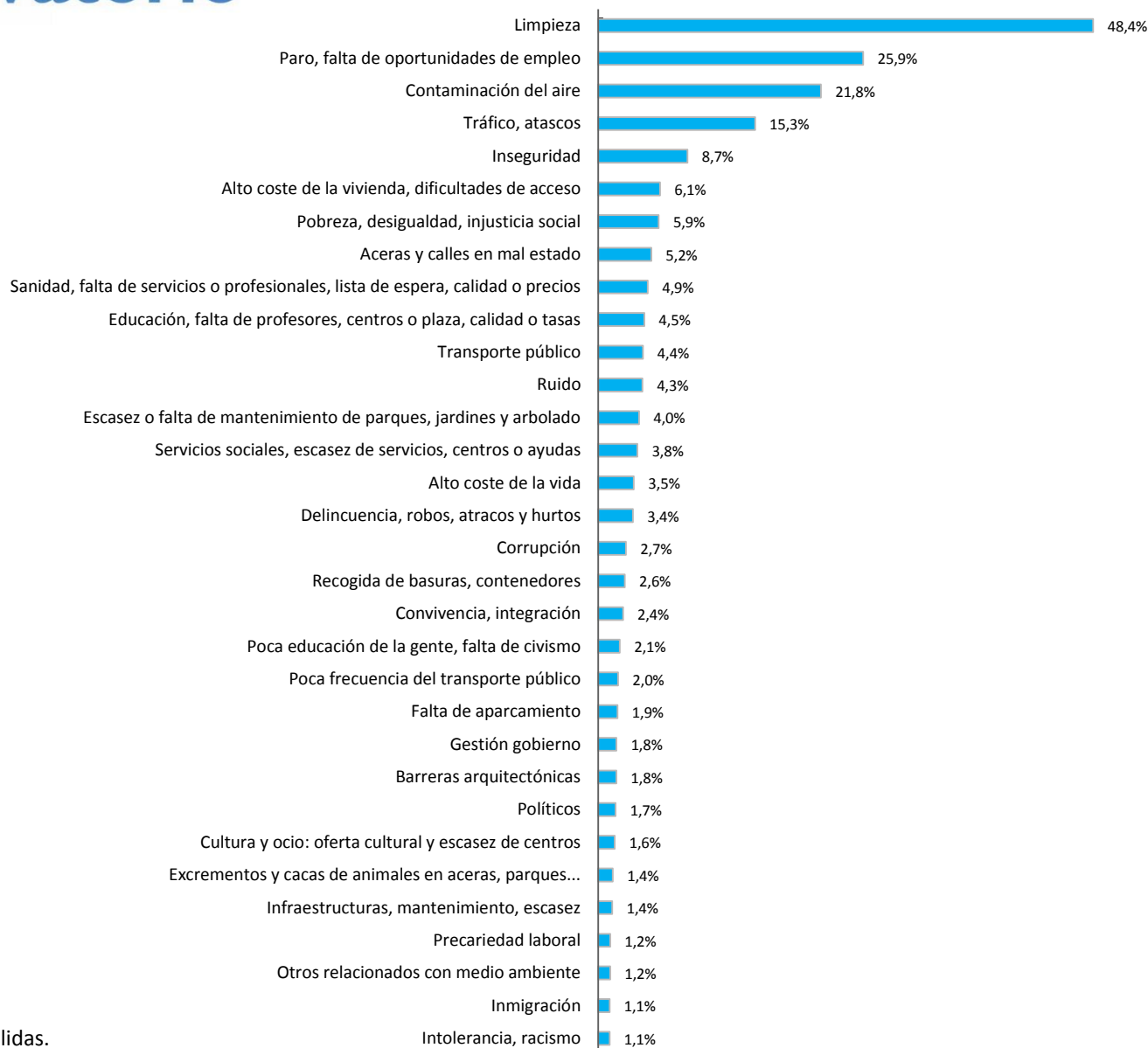
- ✓ Las personas mayores: **70,7%**
- ✓ La infancia: **74,3%**
- ✓ Las personas con discapacidad: **49,2%**
- ✓ Las personas Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales: **63,7%**



## 3.- Agenda pública



## Principales problemas de la ciudad (% superior al 1%) (% de personas encuestadas)



✓ El primer problema de la ciudad es la limpieza, y el segundo es el paro y la falta de oportunidades de empleo.

✓ En tercer y cuarto lugar se sitúan dos de los problemas de las grandes ciudades: la contaminación del aire y el tráfico.

✓ La inseguridad se coloca en 5º lugar.

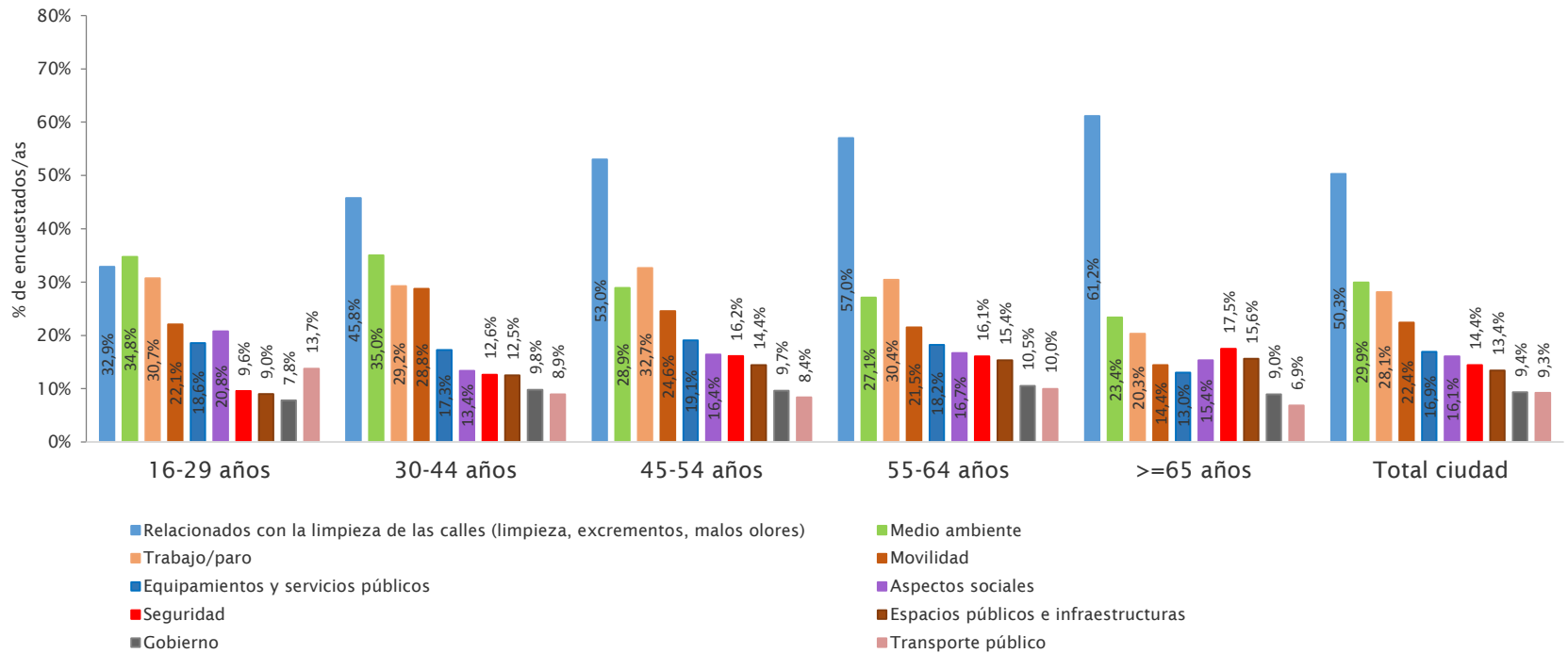
✓ El alto coste de la vivienda se identifica como otro de los principales problemas de la ciudad.

✓ Los problemas relacionados con los distintos sistemas de bienestar: desigualdad, sanidad y educación, ocupan también lugares de importancia en la agenda pública.

Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente.

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

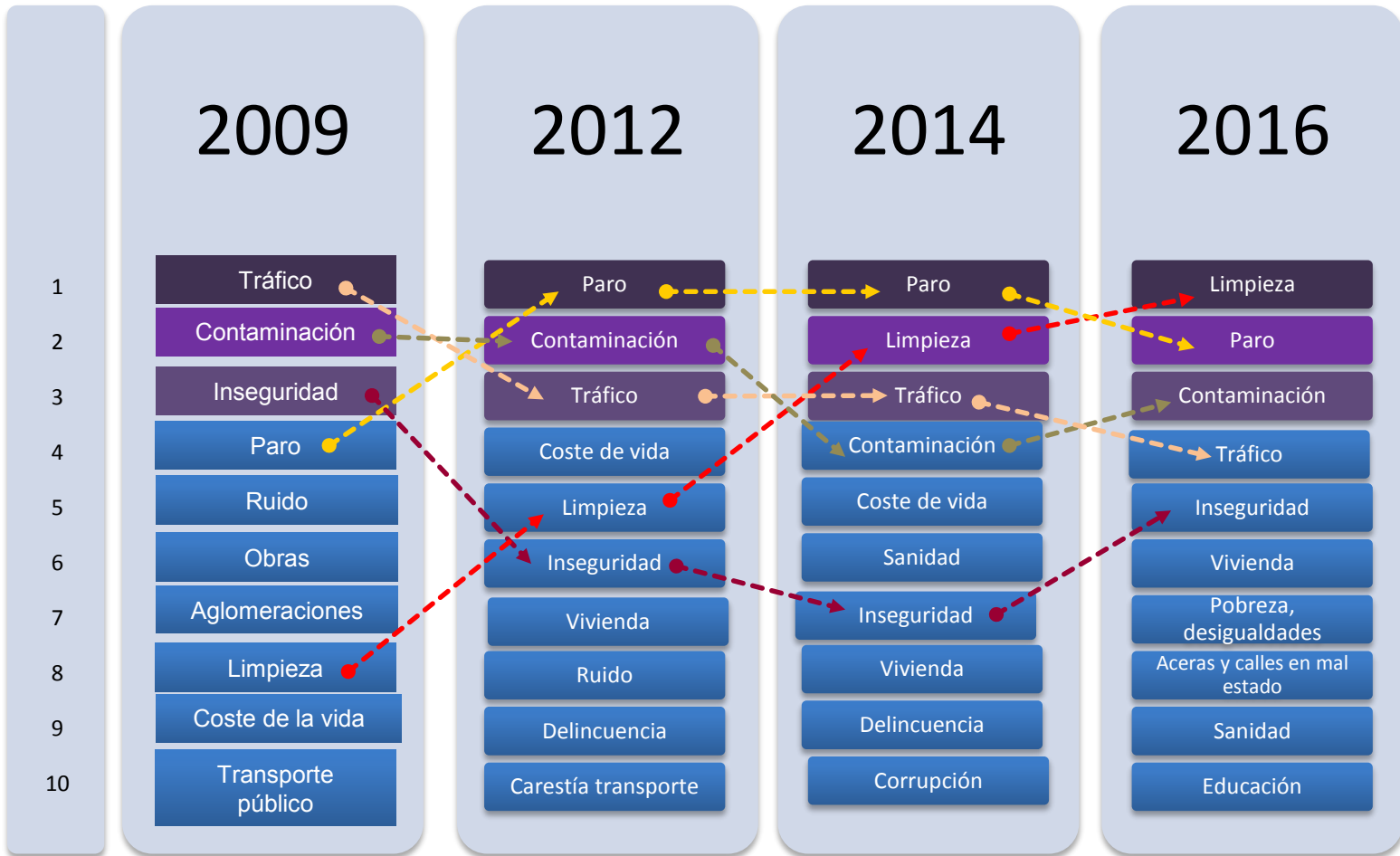


Se presentan los problemas que han sido citados por al menos el 10% de las personas encuestadas en algún grupo de edad.

Tamaño muestra: **8.537** encuestas válidas

## PRINCIPALES PROBLEMAS

	DE LA CIUDAD								QUE AFECTAN A LA CIUDADANÍA							
	Limpieza		Paro, falta de oportunidades de empleo		Contaminación del aire		Tráfico, atascos		Limpieza		Paro, falta de oportunidades de empleo		Contaminación del aire		Tráfico, atascos	
	% de personas encuestadas	Nº de orden	% de personas encuestadas	Nº de orden	% de personas encuestadas	Nº de orden	% de personas encuestadas	Nº de orden	% de personas encuestadas	Nº de orden	% de personas encuestadas	Nº de orden	% de personas encuestadas	Nº de orden	% de personas encuestadas	Nº de orden
Centro	49,9	1	15,3	5	30,3	2	21,6	3	42,9	1	12,0	4	20,8	2	11,8	5
Arganzuela	48,9	1	20,3	3	37,1	2	17,3	4	43,9	1	16,8	3	31,6	2	11,8	4
Retiro	48,6	1	22,8	3	30,1	2	19,5	4	30,8	1	14,5	3	18,8	2	13,3	4
Salamanca	55,1	1	15,0	4	31,6	2	29,8	3	49,1	1	9,8	7	20,3	2	19,3	3
Chamartín	57,4	1	15,6	3	12,9	4	18,7	2	49,8	1	8,1	5	5,0	8	7,9	6
Tetuán	55,6	1	19,3	2	16,8	3	6,5	4	44,1	1	14,0	2	11,8	3	5,8	5
Chamberí	52,9	1	15,3	4	31,3	2	25,1	3	40,1	1	10,3	5	18,0	2	13,5	3
Fuencarral-El Pardo	47,4	1	34,9	2	31,1	3	25,8	4	34,2	1	22,2	3	23,2	2	16,5	4
Moncloa-Aravaca	45,0	1	31,7	2	29,0	3	11,9	4	41,4	1	27,6	2	22,1	3	10,5	4
Latina	45,5	1	27,5	2	12,9	3	9,8	5	44,7	1	16,7	2	7,9	4	3,6	15
Carabanchel	54,5	1	17,4	3	11,2	4	9,2	5	23,3	2	9,6	4	3,2	7	3,2	7
Usera	48,1	1	29,3	2	9,5	5	9,8	4	41,6	1	23,1	2	6,3	7	6,5	5
Puente de Vallecas	35,4	2	37,1	1	14,6	3	10,3	4	24,9	2	31,3	1	7,7	6	7,9	3
Moratalaz	35,3	1	23,8	2	22,3	3	18,8	4	23,3	1	12,5	3	10,5	4	10,0	5
Ciudad Lineal	51,3	1	20,3	2	9,3	4	9,5	3	26,3	1	13,8	2	2,5	17	3,3	12
Hortaleza	45,6	1	23,4	2	17,2	3	11,2	4	30,1	1	17,9	2	11,0	3	9,1	6
Villaverde	41,4	1	41,1	2	21,9	3	9,2	5	38,9	1	27,4	2	12,7	4	5,0	10
Villa de Vallecas	45,4	1	41,6	2	28,6	3	10,3	5	30,8	1	22,1	2	19,5	3	5,5	5
Vicálvaro	58,4	1	18,3	2	13,0	3	8,5	6	54,4	1	9,5	3	6,3	8	6,0	10
San Blas- Canillejas	51,6	1	41,9	2	34,8	3	22,8	4	46,4	1	37,6	2	31,6	3	21,6	4
Barajas	75,7	1	27,1	2	16,3	3	13,3	4	67,9	1	9,0	4	6,8	6	4,8	9
Madrid	48,4	1	25,9	2	21,8	3	15,3	4	37,2	1	18,1	2	14,1	3	9,5	4

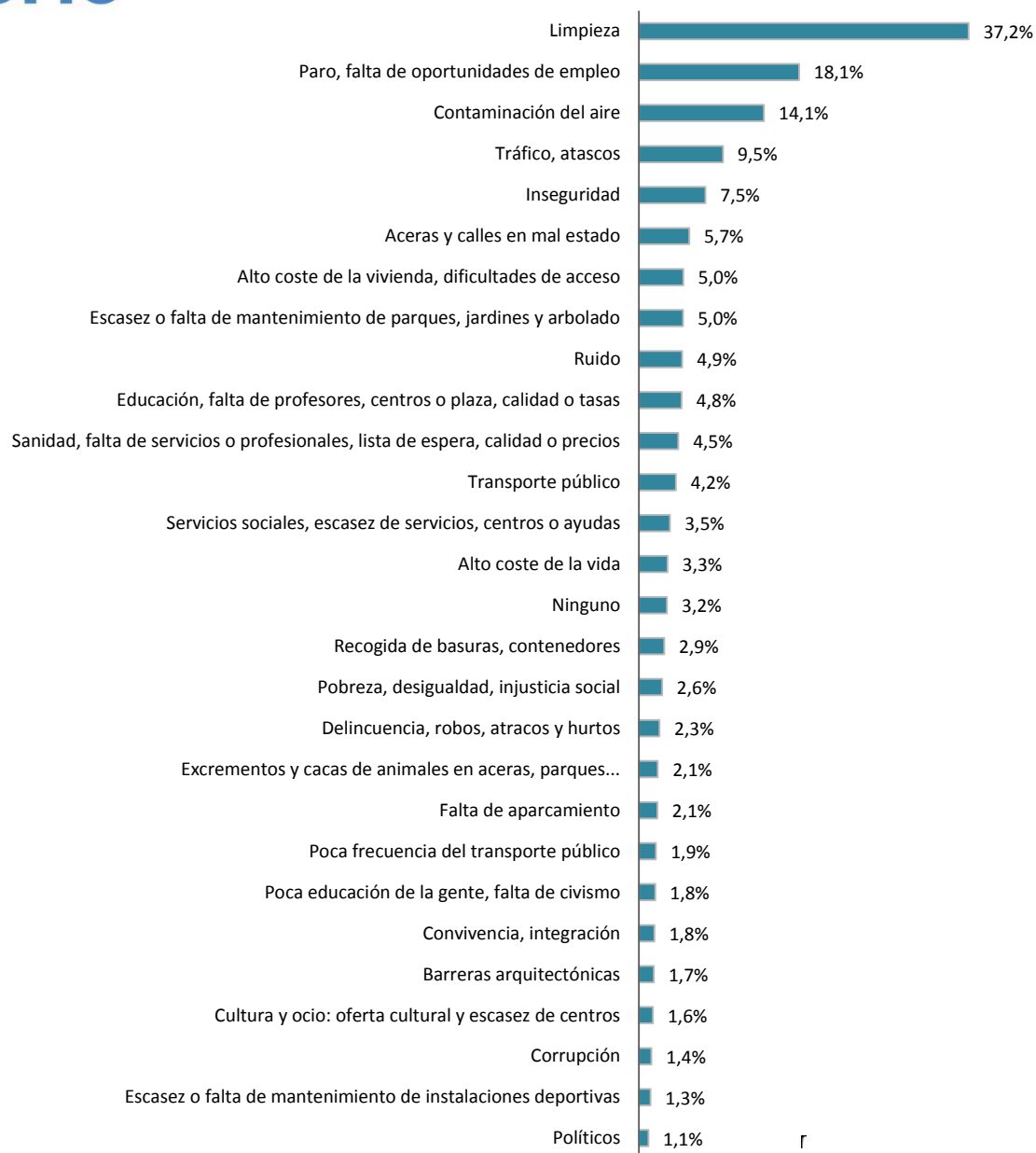


Evolución de los principales problemas

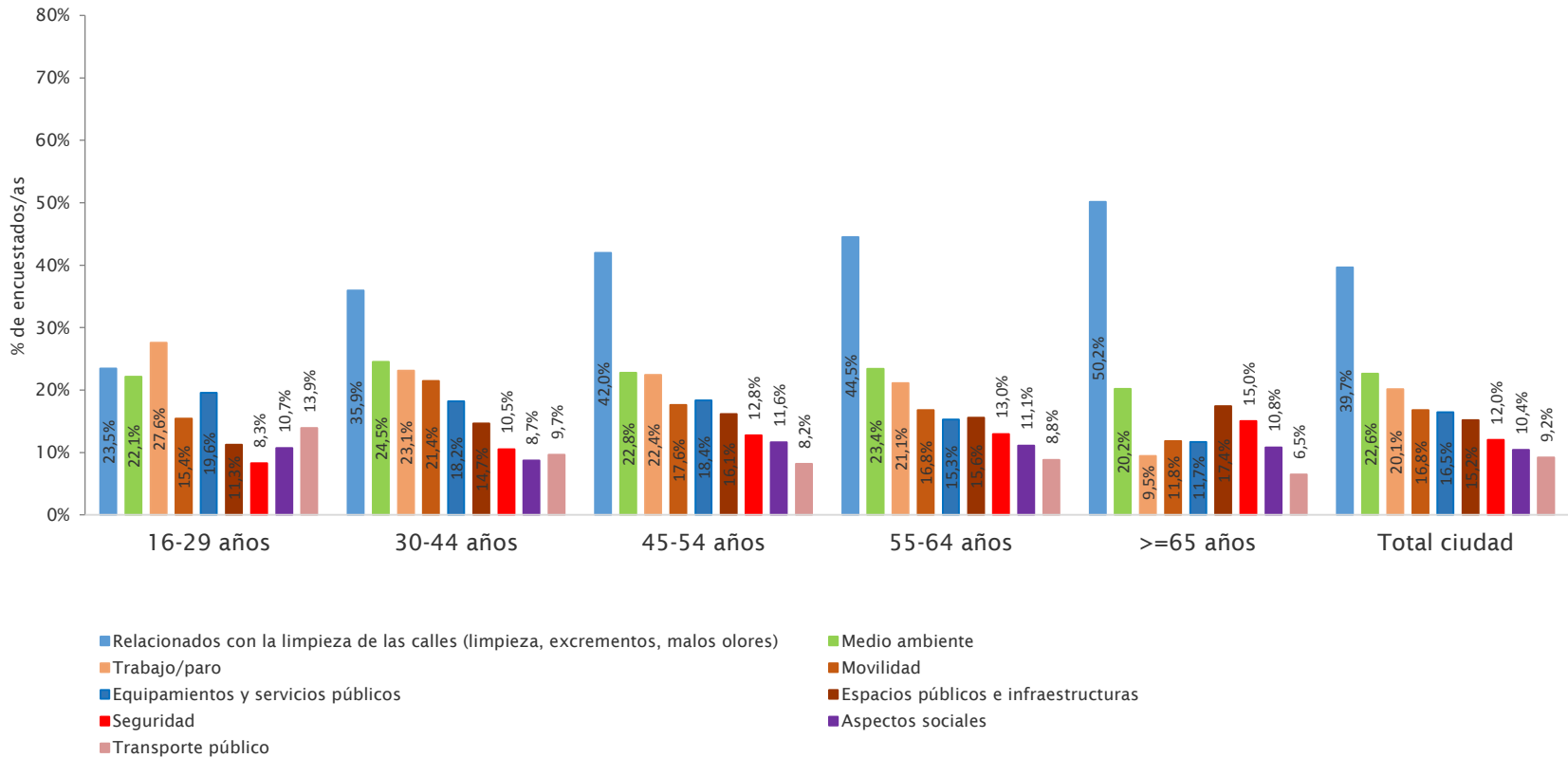
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente

## Problemas que más afectan a la ciudadanía (% superior al 1%) (% de personas encuestadas)

✓ La agenda egocéntrica muestra problemas muy similares a la agenda pública, aunque la intensidad percibida es menor.

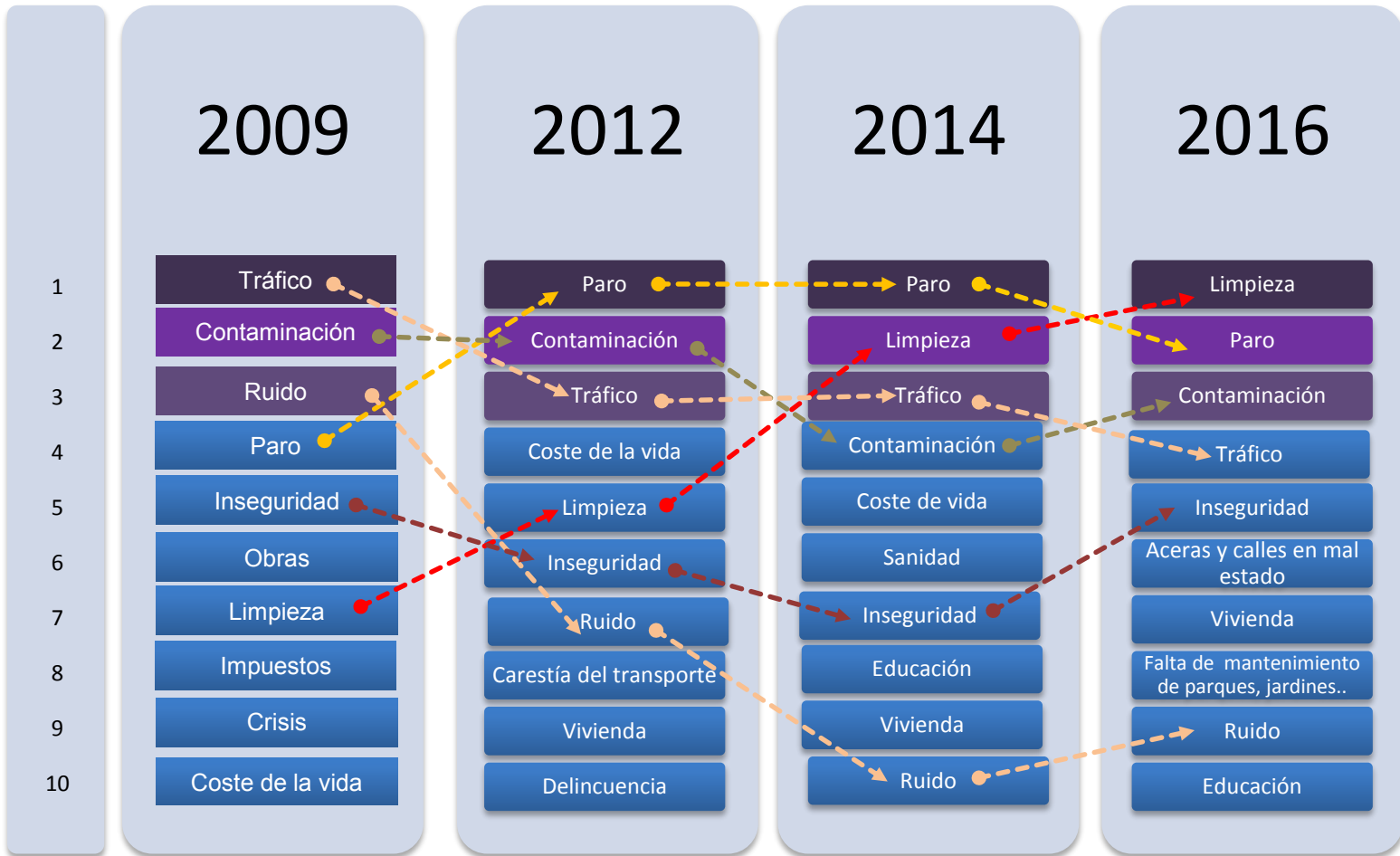


## Principales agrupaciones de problemas que afectan a la ciudadanía según grupos de edad



Se presentan los problemas que han sido citados por al menos el 10% de las personas encuestadas de algún grupo de edad.

Tamaño muestra: **8.537** encuestas válidas



Evolución problemas que más afectan a la ciudadanía

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

## 10 PRINCIPALES PROBLEMAS: COMPARACIÓN DE AGENDAS 2016

SOCIOTRÓPICA	EGOCÉNTRICA
Limpieza	Limpieza
Paro, falta de oportunidades de empleo	Paro, falta de oportunidades de empleo
Contaminación del aire	Contaminación del aire
Tráfico, atascos	Tráfico, atascos
Inseguridad	Inseguridad
Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Aceras y calles en mal estado
Pobreza, desigualdad, injusticia social	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso
Aceras y calles en mal estado	Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines y arbolado
Sanidad	Ruido
Educación	Educación



Cinco principales problemas 2016: comparación de ciudades				
	Madrid	Barcelona	Bilbao	Sevilla
1º	Limpieza	Paro/Condiciones de trabajo	Falta plazas aparcamiento	Paro
2º	Paro	Turismo	Paro	Limpieza
3º	Contaminación	Circulación/Tránsito	Barreras Arquitectónicas	Abandono calles y barrios
4º	Tráfico	Inseguridad	Ruido	Tráfico
5º	Inseguridad	Transportes, infraestructuras y comunicación	Droga	Transporte público

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 2016.

Bilbao: Observatorio urbano de los barrios de Bilbao, VI informe, febrero 2016.

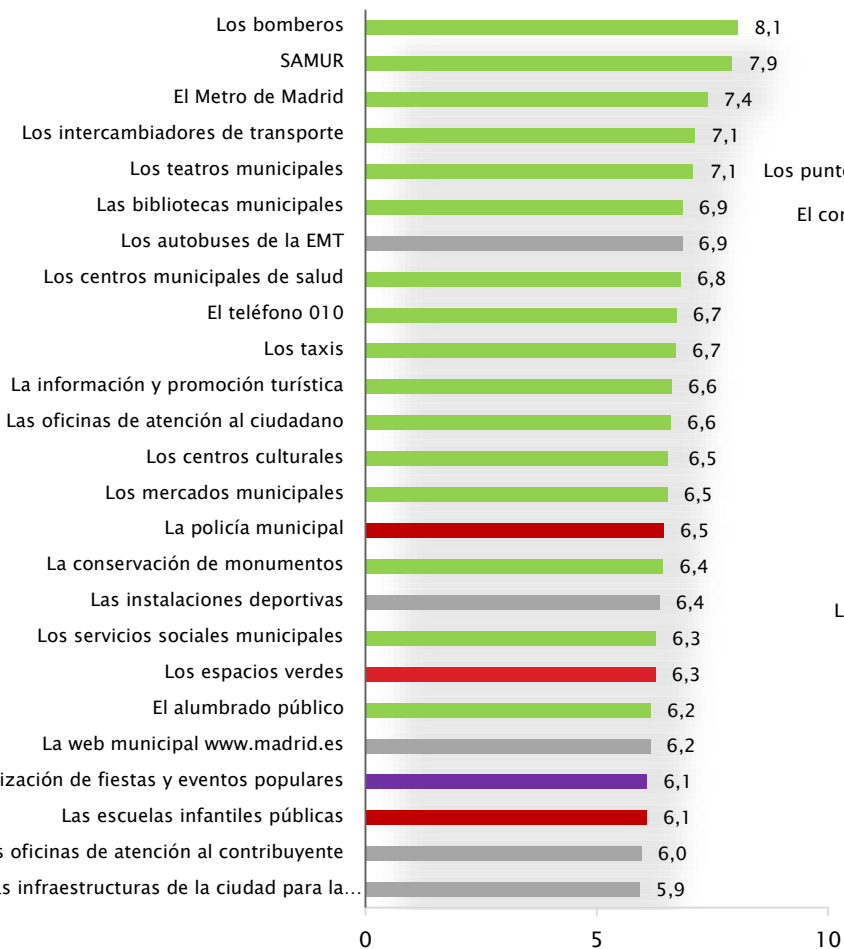
Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, junio 2016.



## 4.- Satisfacción con los servicios públicos

## Satisfacción con los servicios, equipamientos y actuaciones municipales 2016

Media (escala 0-10)



Media (escala 0-10)

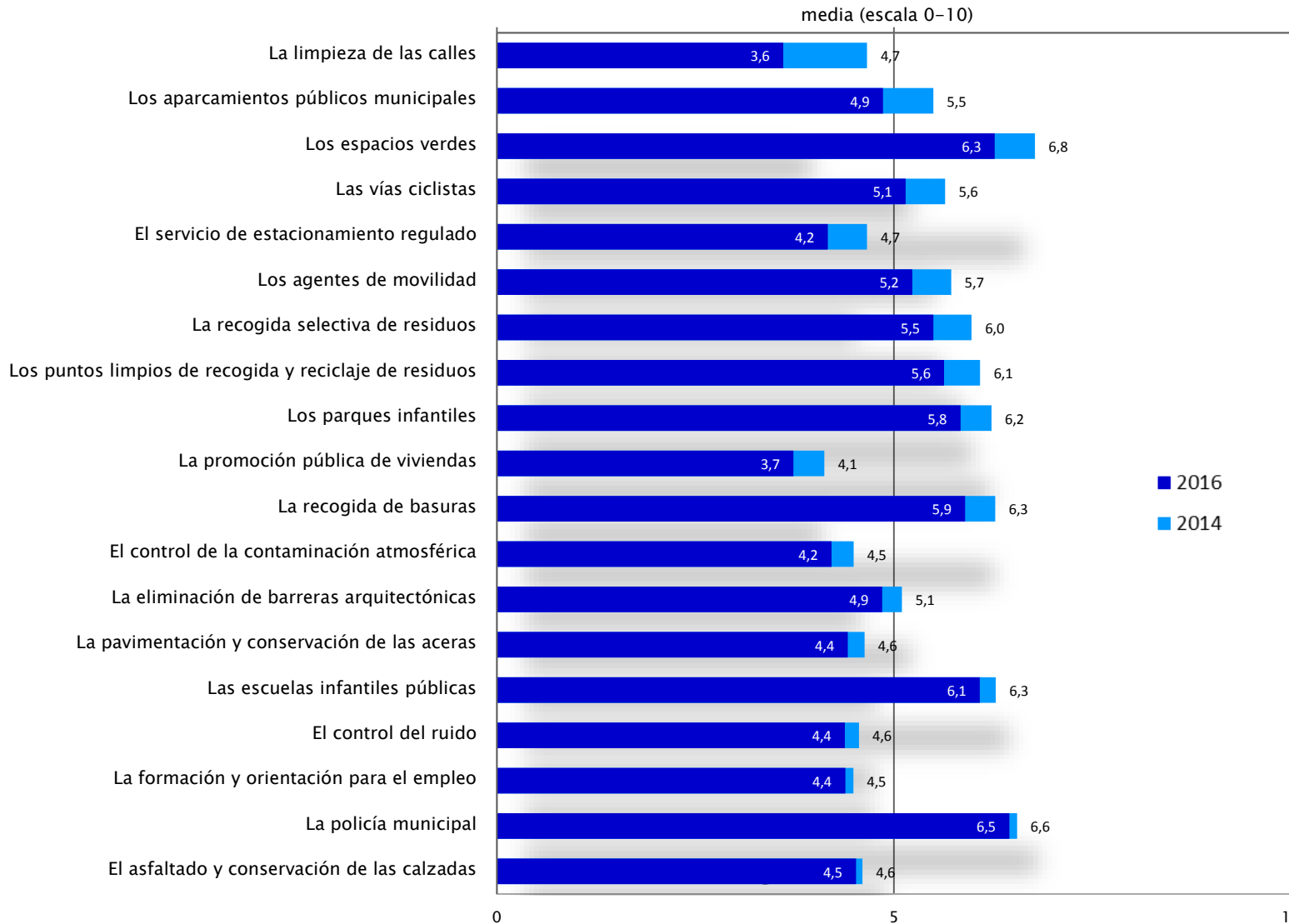


Respecto a 2014

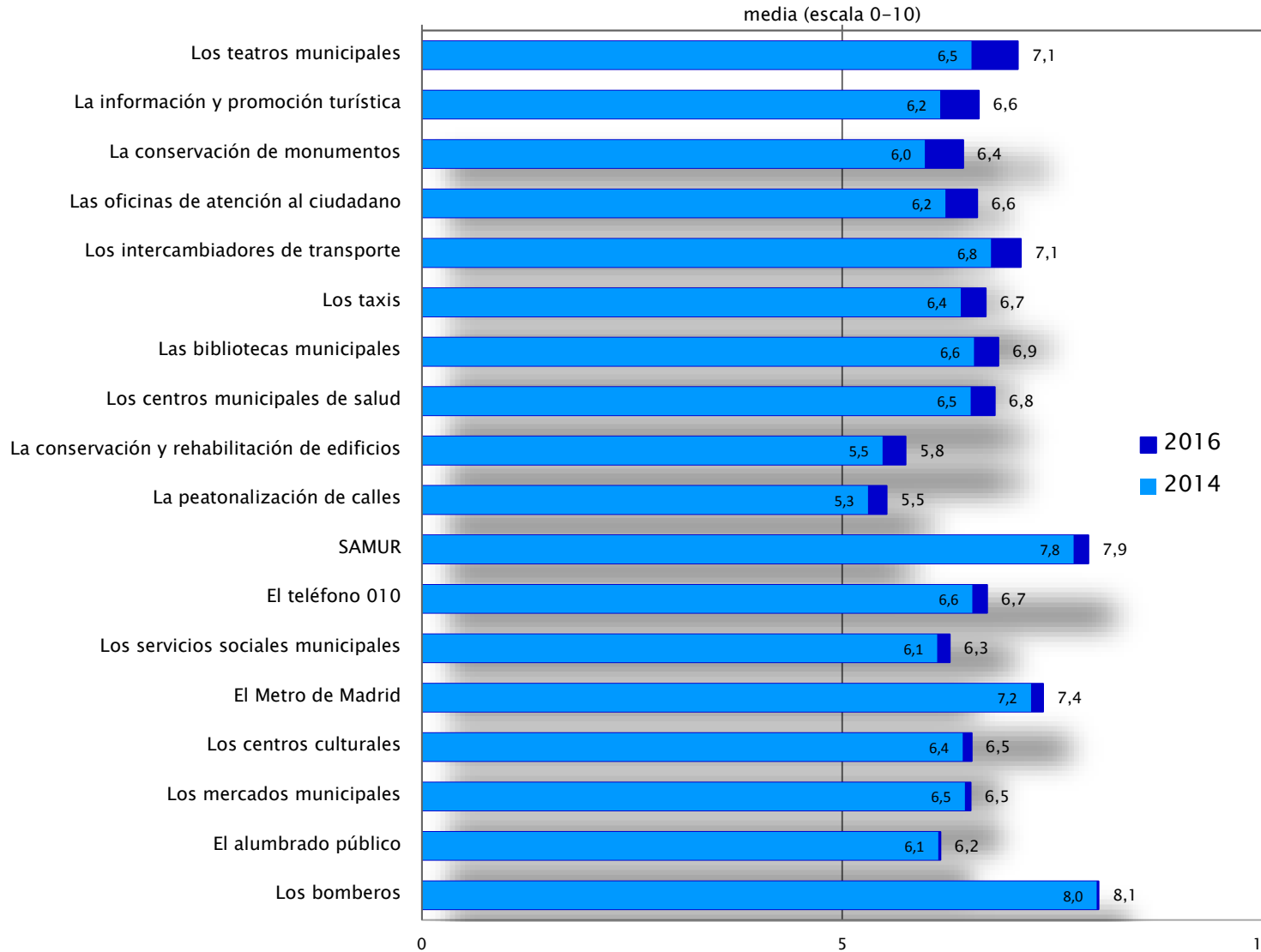
- Mejora
- Empeora
- Queda igual
- Incorporado en 2016

- ✓ De los 45 servicios evaluados, 35 obtienen puntuaciones superiores a 5.
- ✓ Por debajo de 5 puntos son valorados 10 servicios, cuando en 2014 eran 9.
- ✓ En conjunto, son 18 los servicios que mejoran sus valoraciones, 7 quedan igual y 19 empeoran.

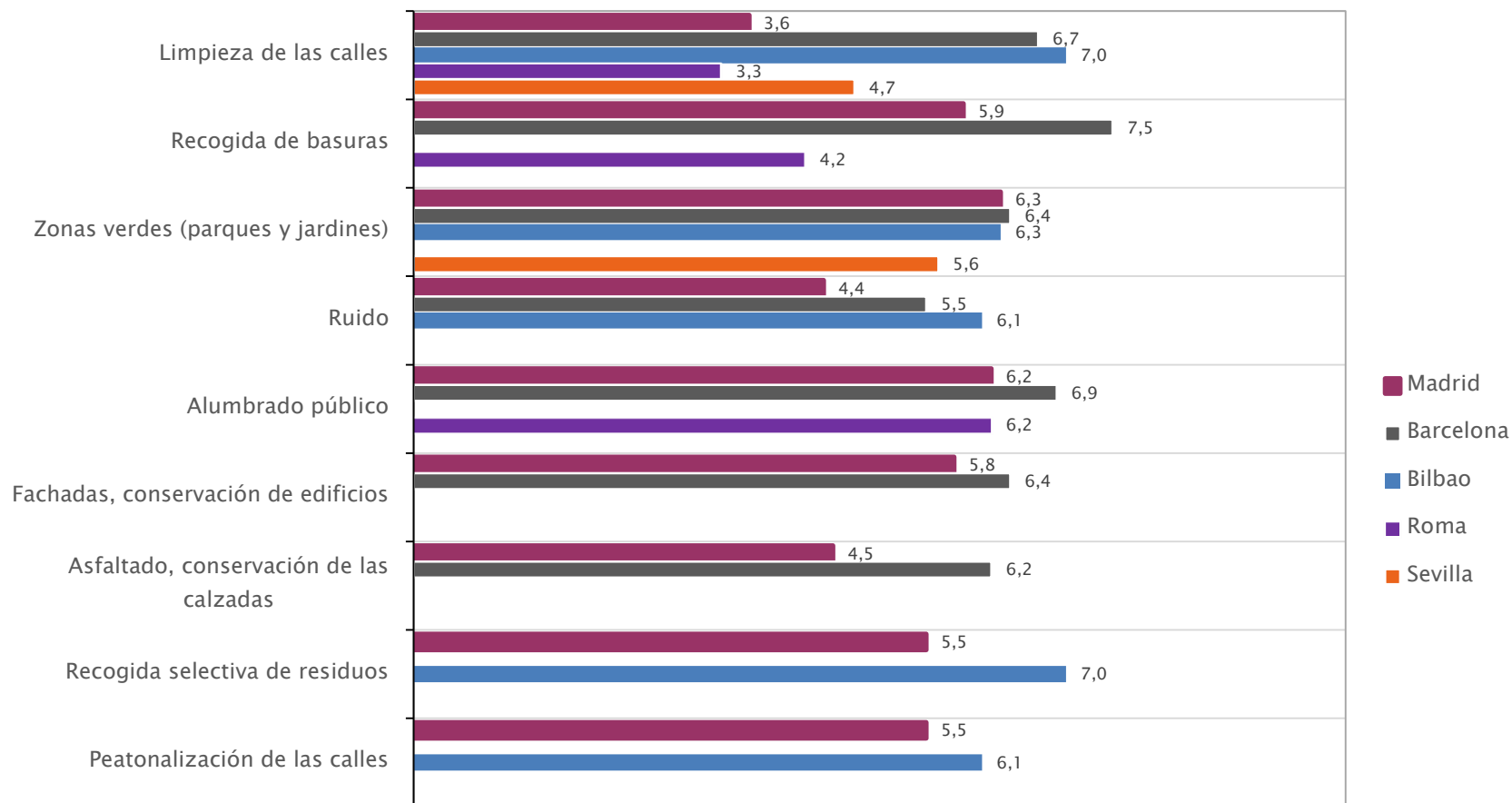
## Servicios, equipamientos y actuaciones municipales en los que ha empeorado la satisfacción. Evolución 2014-2016



## Servicios, equipamientos y actuaciones municipales en los que ha mejorado la satisfacción. Evolución 2014-2016



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



Fuentes:

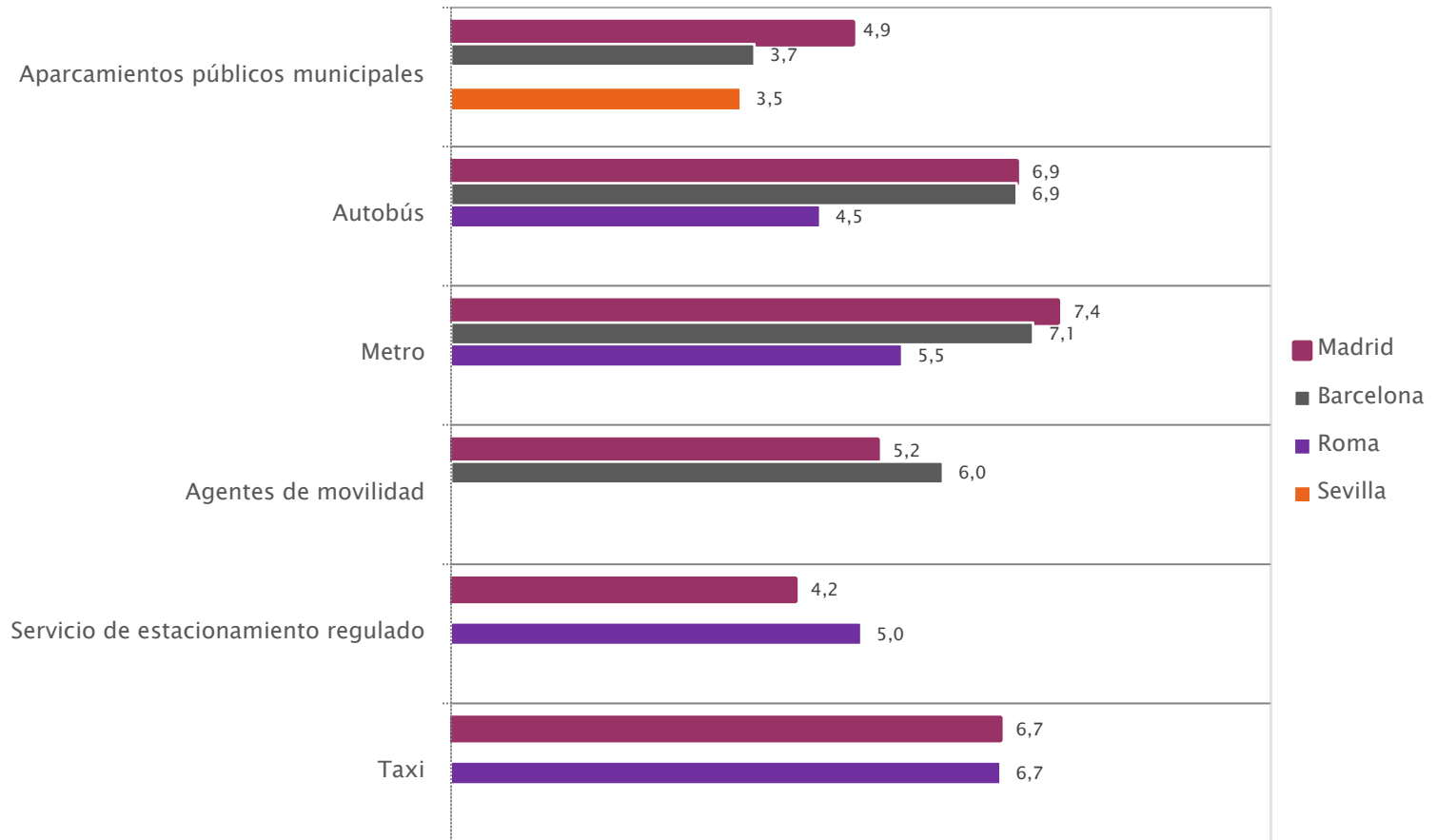
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016. Escala 0-10

Bilbao: Observatorio urbano de los barrios de Bilbao, VI informe, febrero 2016. Escala 1-10

Roma: Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma IX edizione, octubre 2016. Escala 1-10

Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, junio 2016. Escala 0-10

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



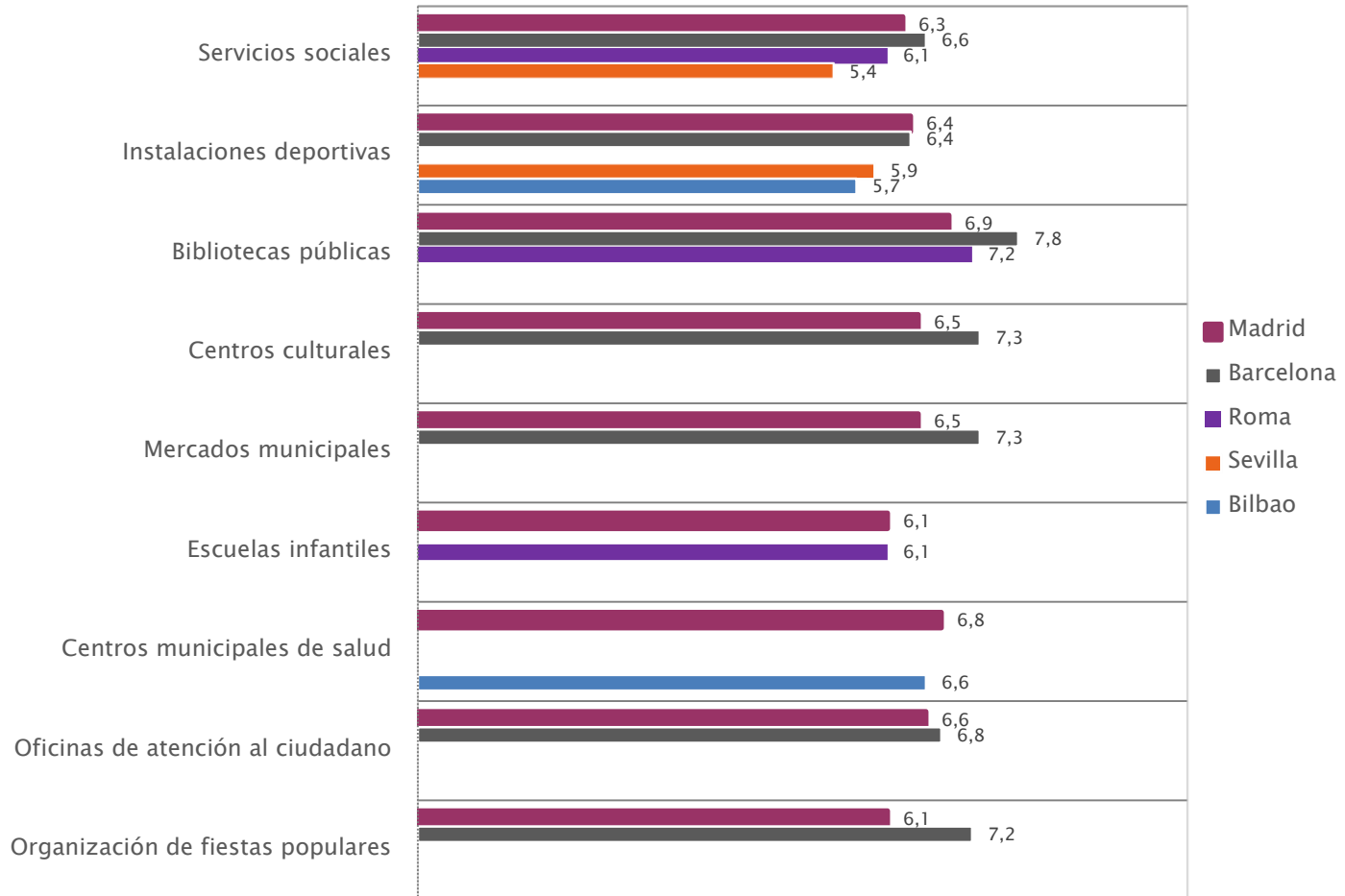
Fuentes:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016. Escala 0-10

Roma: Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma IX edizione, octubre 2016. Escala 1-10

Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de perspectiva de Sevilla, junio 2016. Escala 0-10

## Satisfacción con los equipamientos y servicios municipales. Comparación de ciudades



Fuentes:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016. Escala 0-10

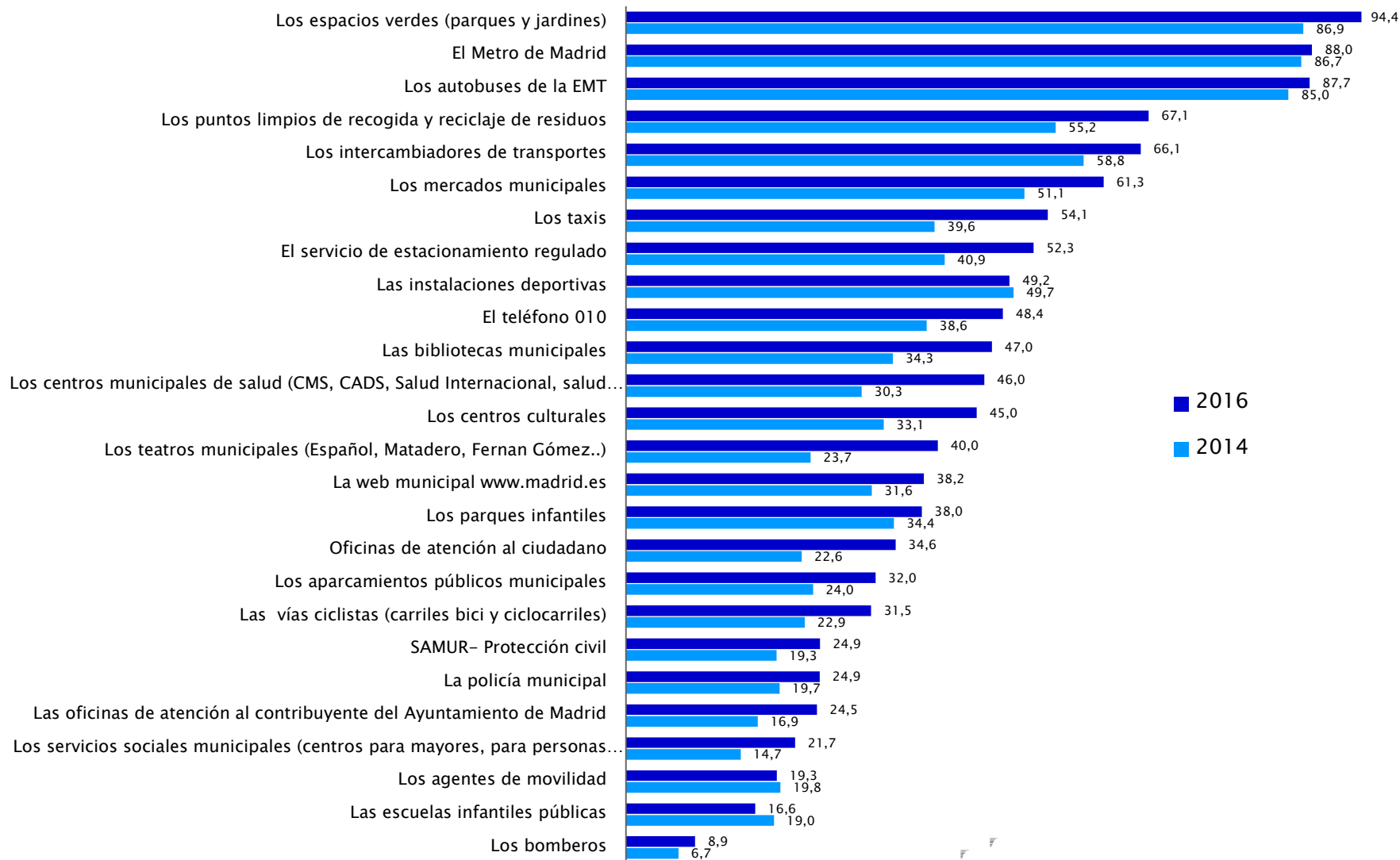
Bilbao: Observatorio urbano de los barrios de Bilbao, VI informe, febrero 2016. Escala 1-10

Roma: Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma IX edizione, octubre 2016. Escala 1-10

Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, junio 2016. Escala 0-10



## Personas encuestadas que han utilizado los servicios y equipamientos en el último año (%)

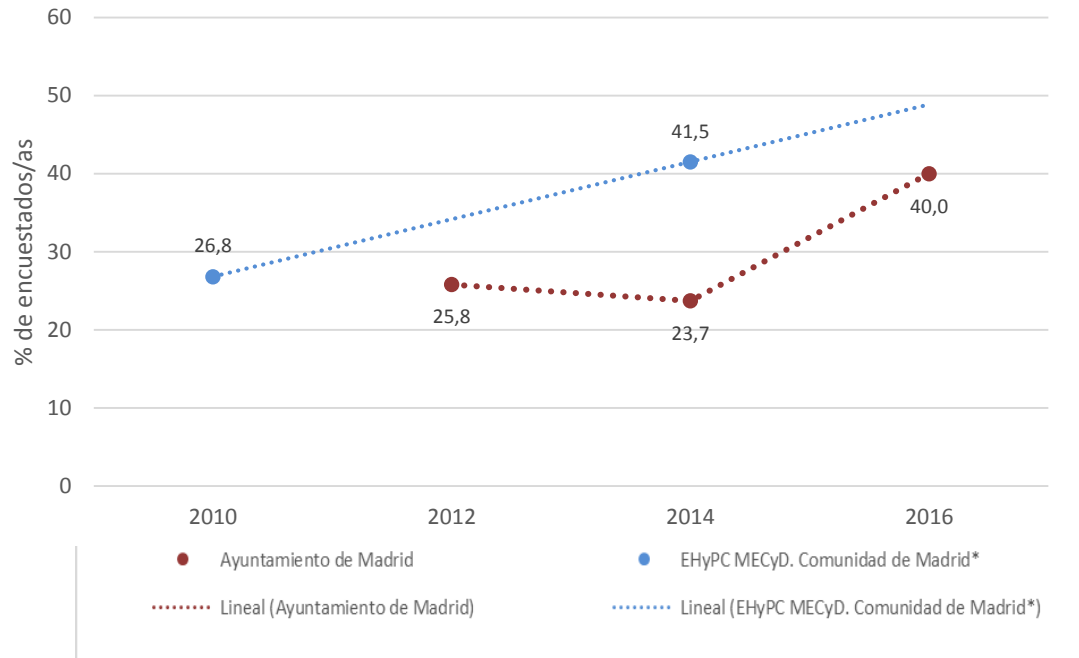


Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente.

## Asistencia al teatro en el último año. Comparativo Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid. Evolutivo 2010-2016

✓ La asistencia al teatro en el último año se incrementado en 16,3 puntos porcentuales con respecto a la edición del 2014, esta subida está en sintonía con la evolución de los datos de la Encuesta de Hábitos y Prácticas Culturales



Notas: A efectos de la comparación, la encuesta de la ciudad de Madrid pregunta por la utilización de los teatros municipales.

Fuente:

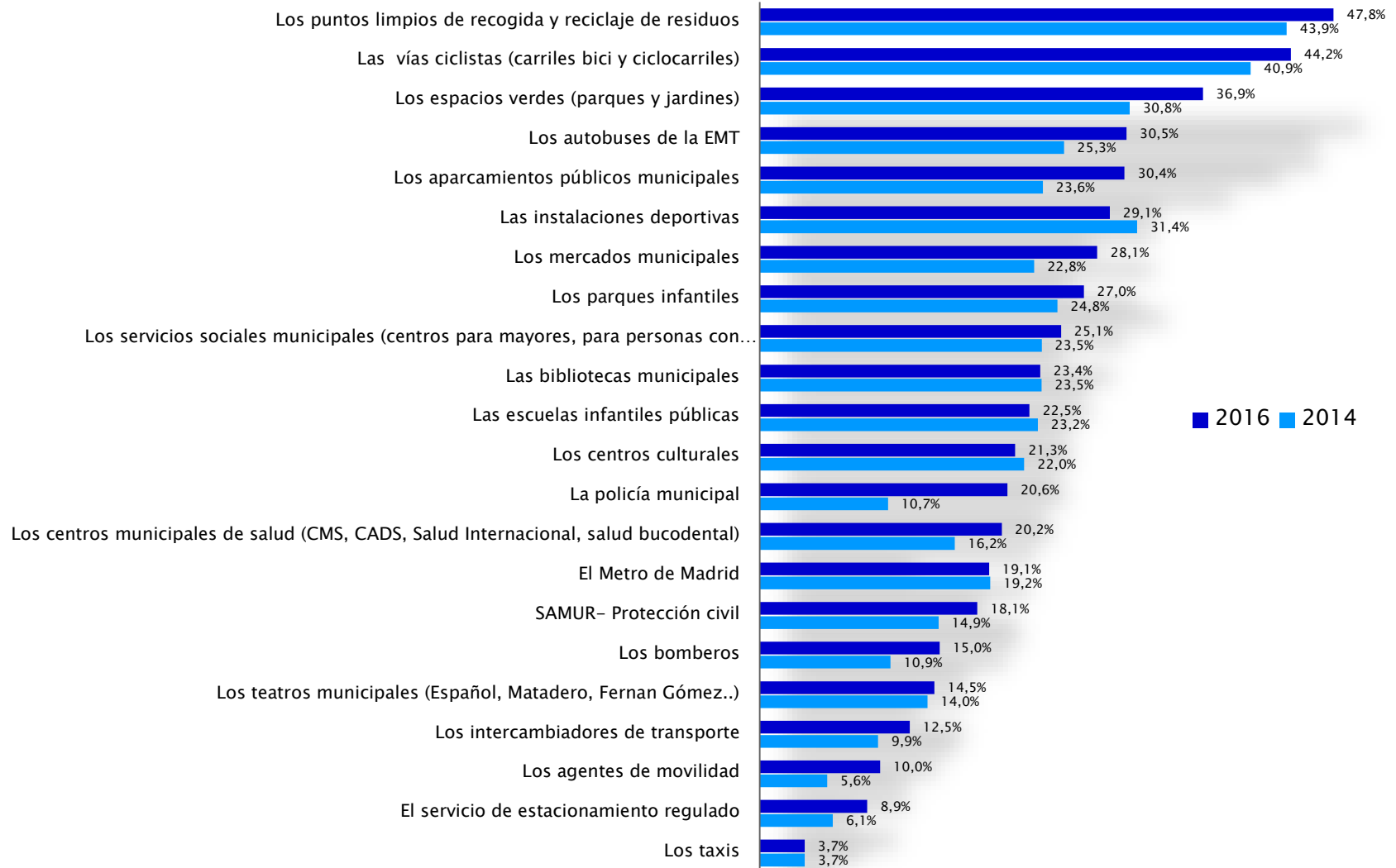
\*Encuesta de Hábitos y Prácticas Culturales (EHyPC). Plan estadístico Nacional 2013-2016. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECyD). Diseño de la muestra INE

Tamaño de la muestra: 16.000 personas de 15 años o más. Territorio nacional.

Visitas personales con entrevistador. Duración: 30 minutos. Tasa media trimestral de respuesta: 90%

Tamaño muestra de la Comunidad de Madrid: 1.568 encuestas. Para un nivel de confianza del 95%,  $p=q=0,5$ , el error muestral para la Comunidad de Madrid es del  $\pm 2,53\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

## Personas encuestadas que opinan que son insuficientes... (%)

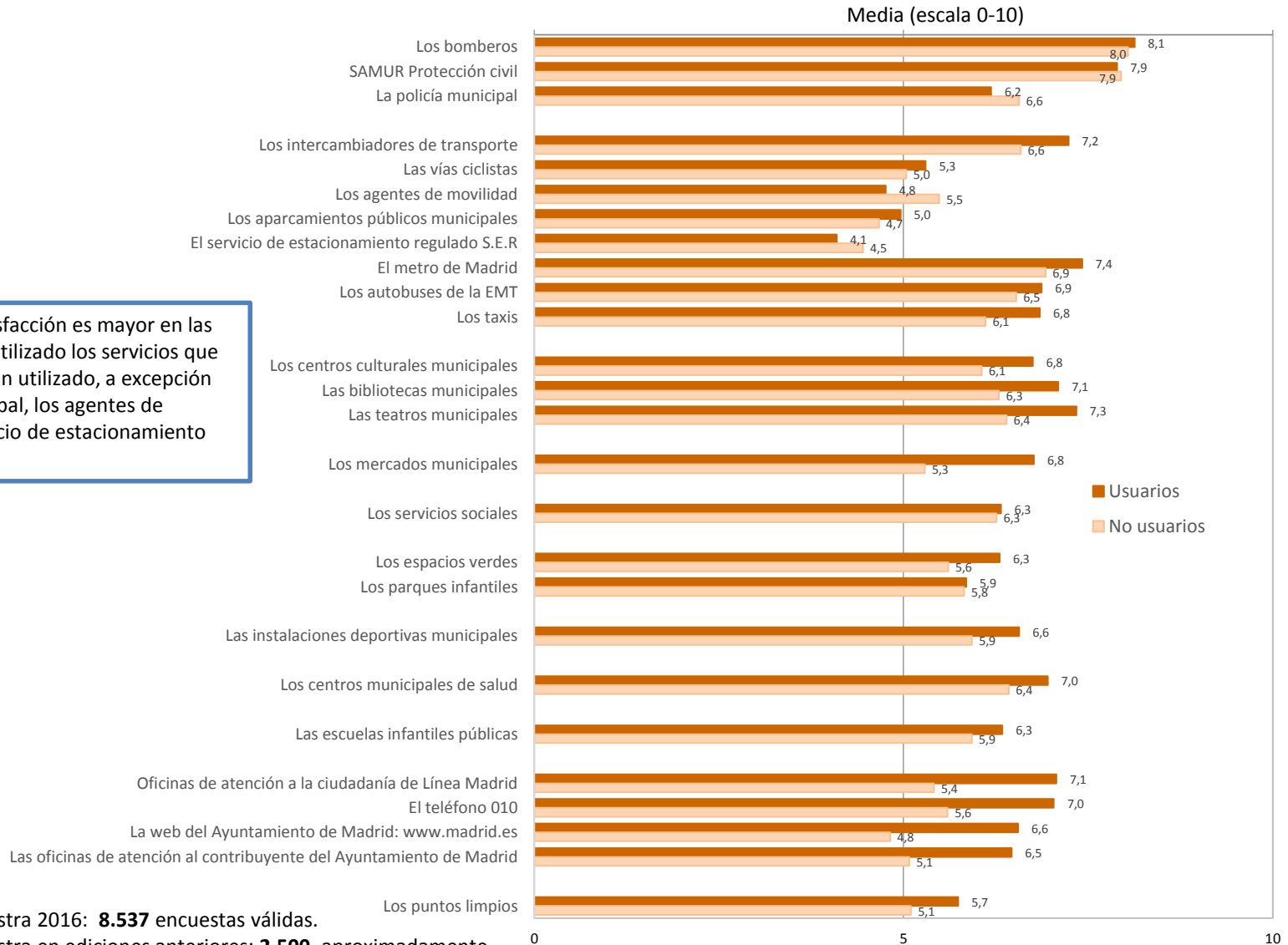


Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente

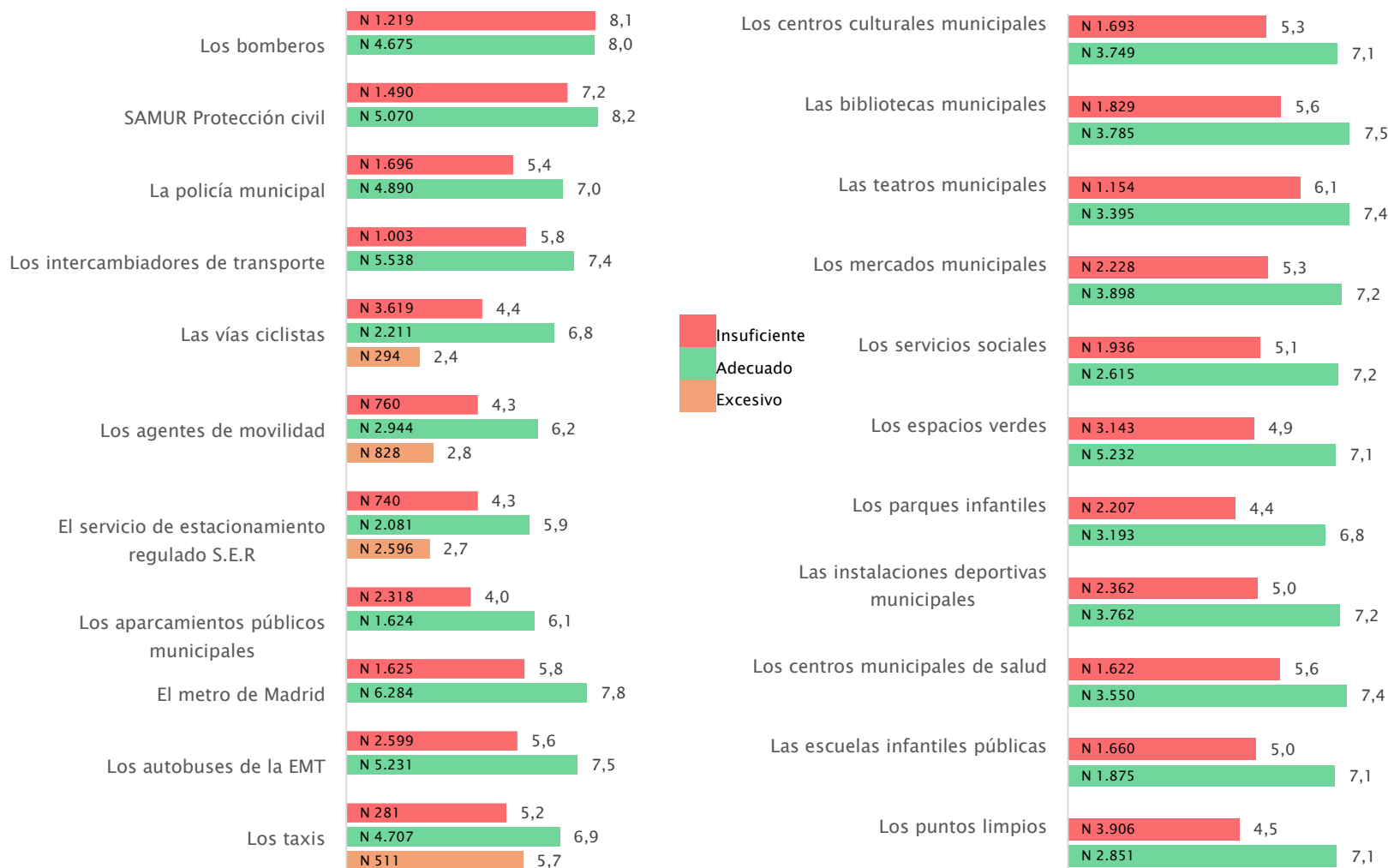
## Satisfacción de las personas encuestadas según utilización de los servicios y equipamientos municipales en el último año

✓ En general la satisfacción es mayor en las personas que han utilizado los servicios que en las que no los han utilizado, a excepción de la policía municipal, los agentes de movilidad y el servicio de estacionamiento regulado.



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

## Satisfacción de las personas encuestadas con los servicios municipales según suficiencia percibida.

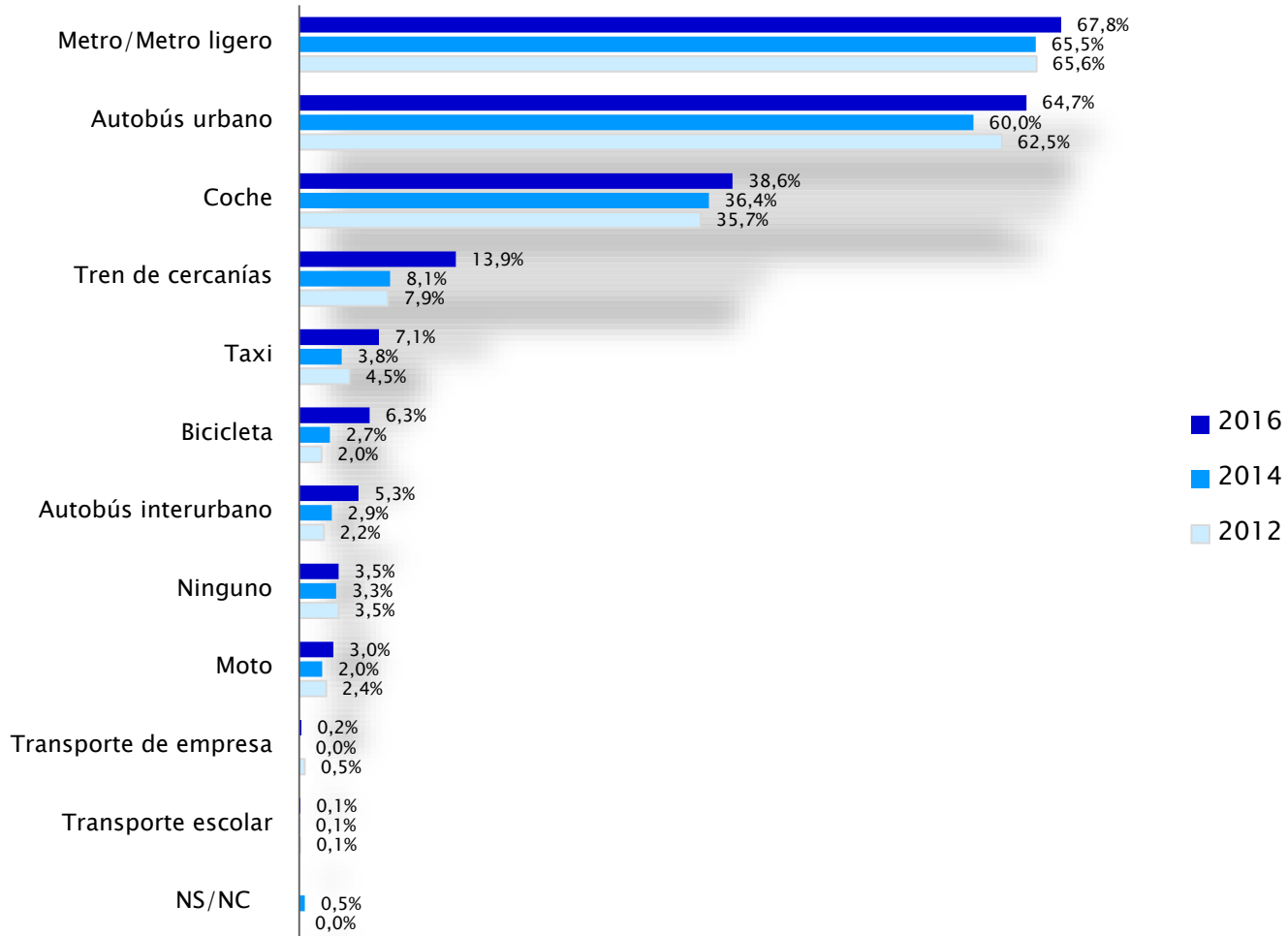


Tamaño muestra: **8.537** encuestas válidas



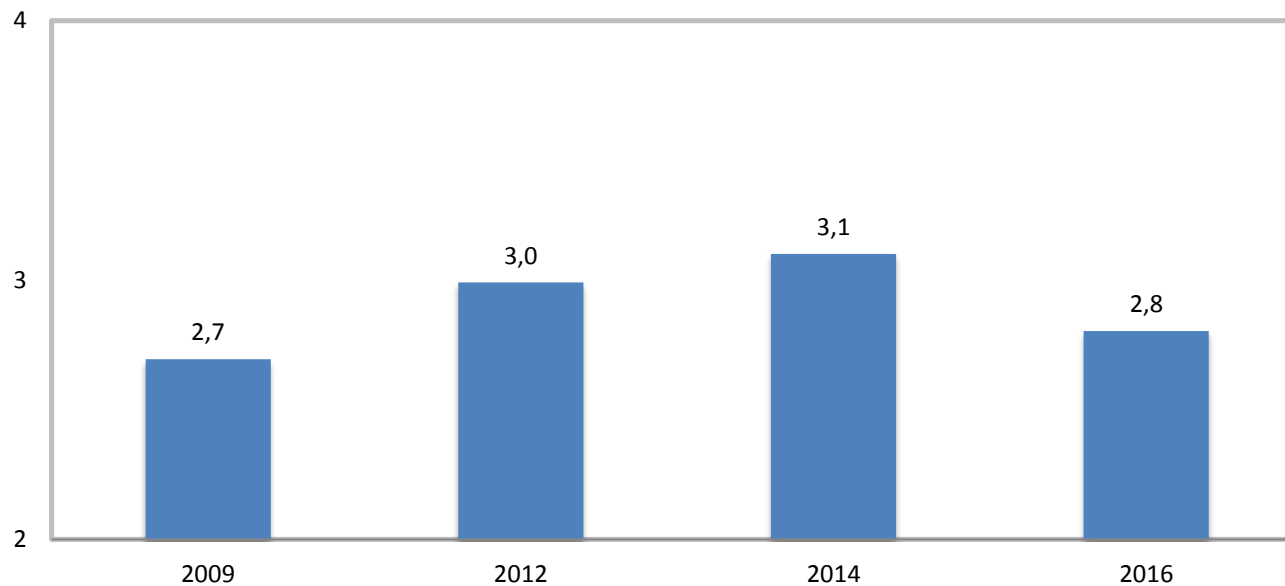
## 5.- Movilidad

## Evolución del uso cotidiano de los medios de transporte en la ciudad Respuesta múltiple



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

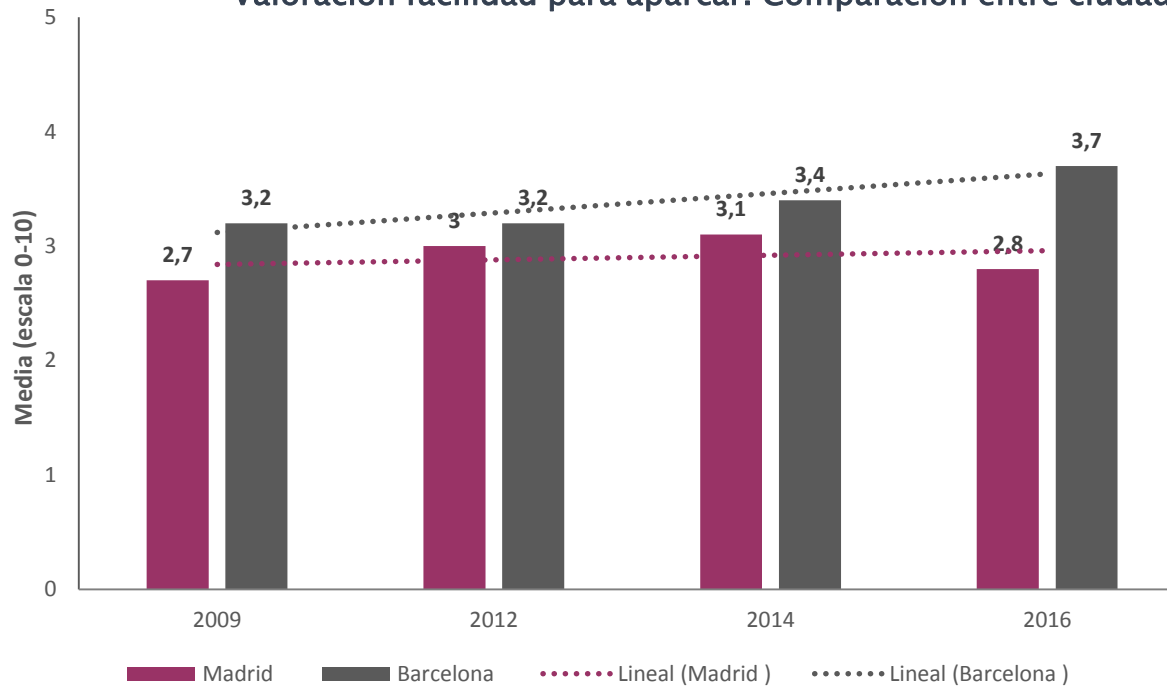
## Evolución de la percepción sobre la facilidad para aparcar en Madrid. Media (escala 0-10)



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



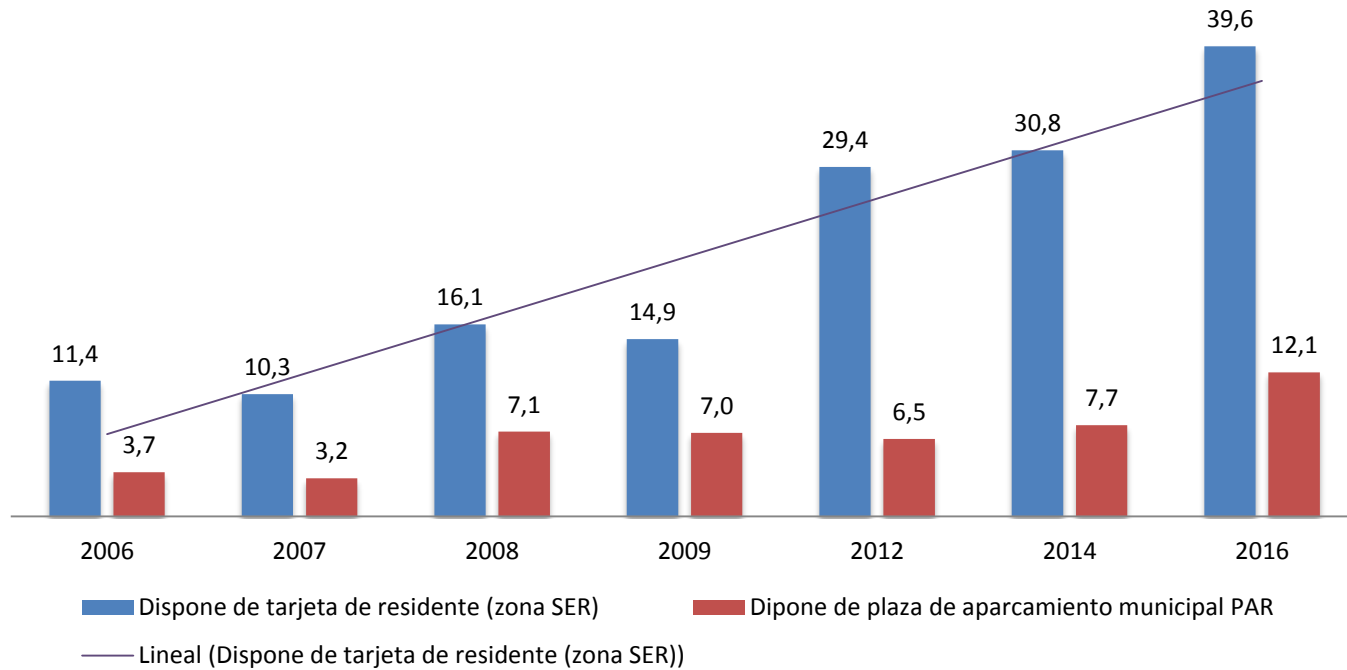
## Valoración facilidad para aparcar. Comparación entre ciudades



Fuentes:  
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016.

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

## Evolución de la disposición de tarjeta de residente y de plaza de aparcamiento PAR (% de respuestas 'Sí')



Nota: El número de personas encuestadas cuya vivienda está ubicada en una zona SER es 3.802

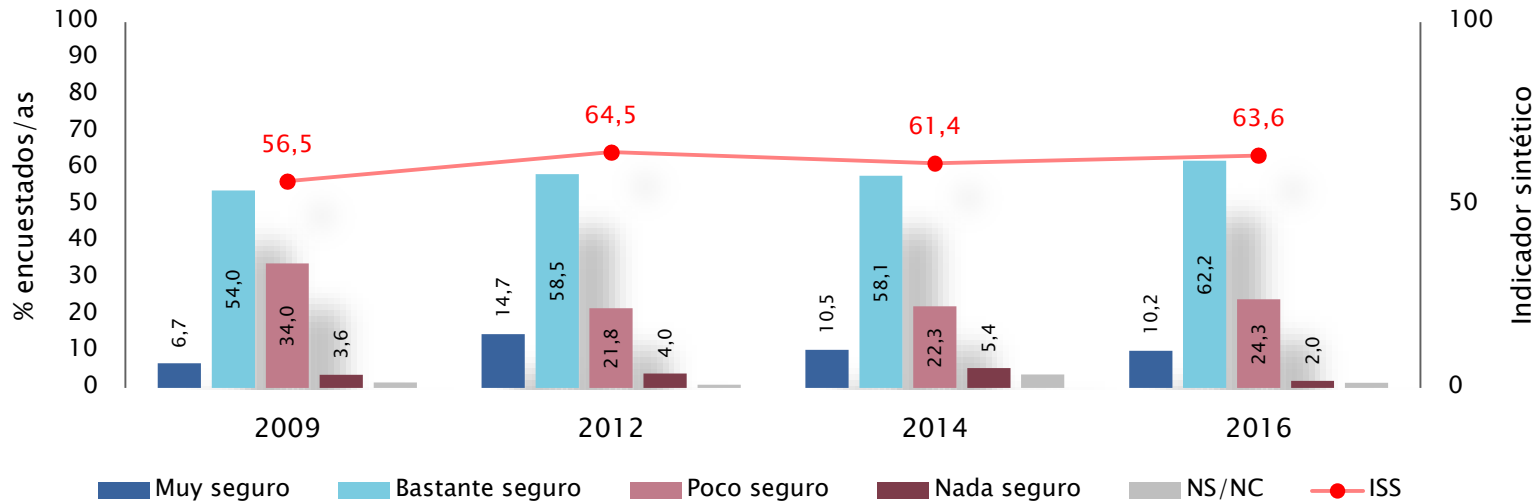
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente



## 6.- Seguridad

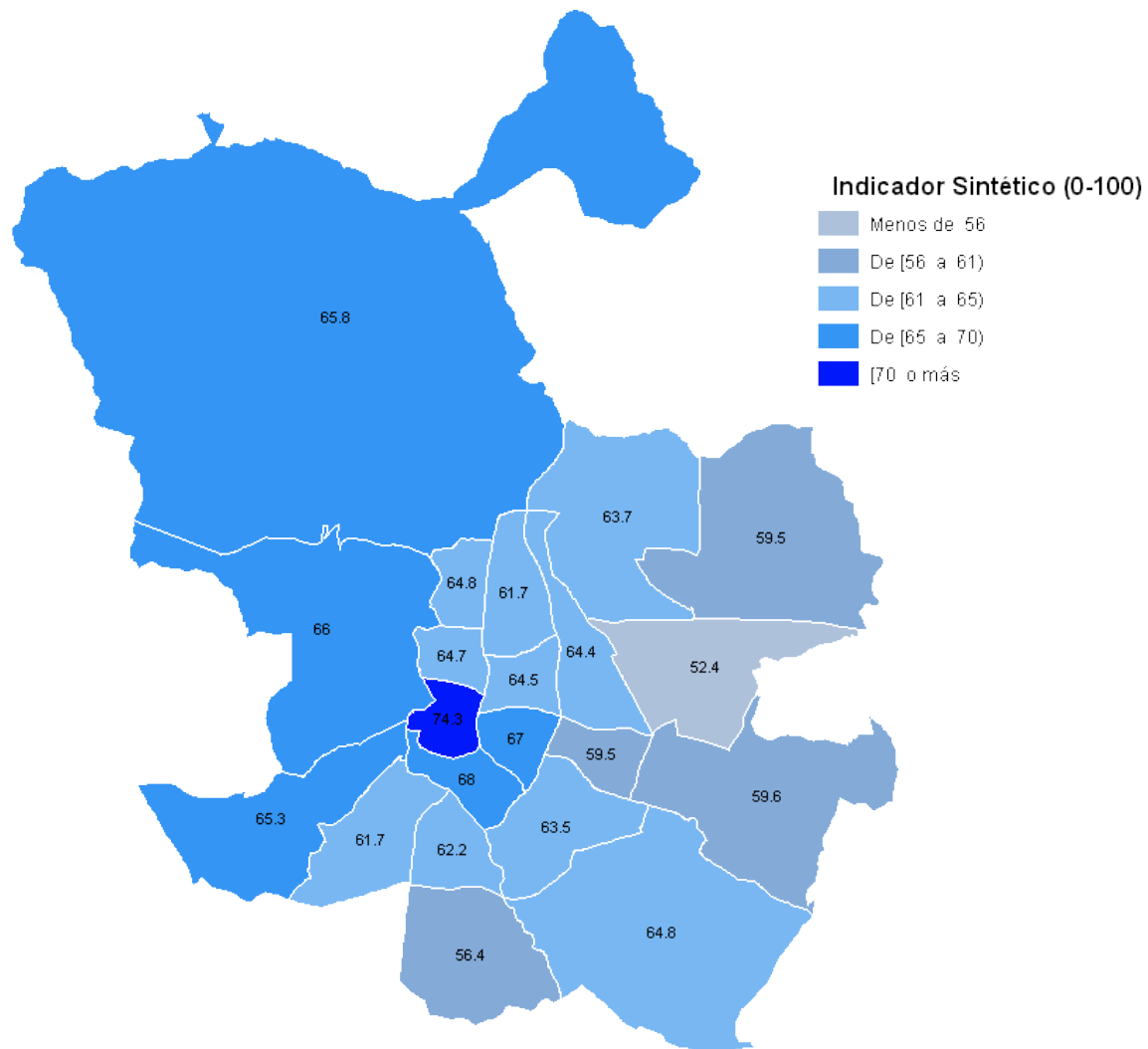
## Evolución del Indicador de percepción de seguridad en la ciudad de Madrid



✓ La seguridad percibida en el conjunto de la ciudad ha aumentado en algo más de dos puntos respecto a 2014.

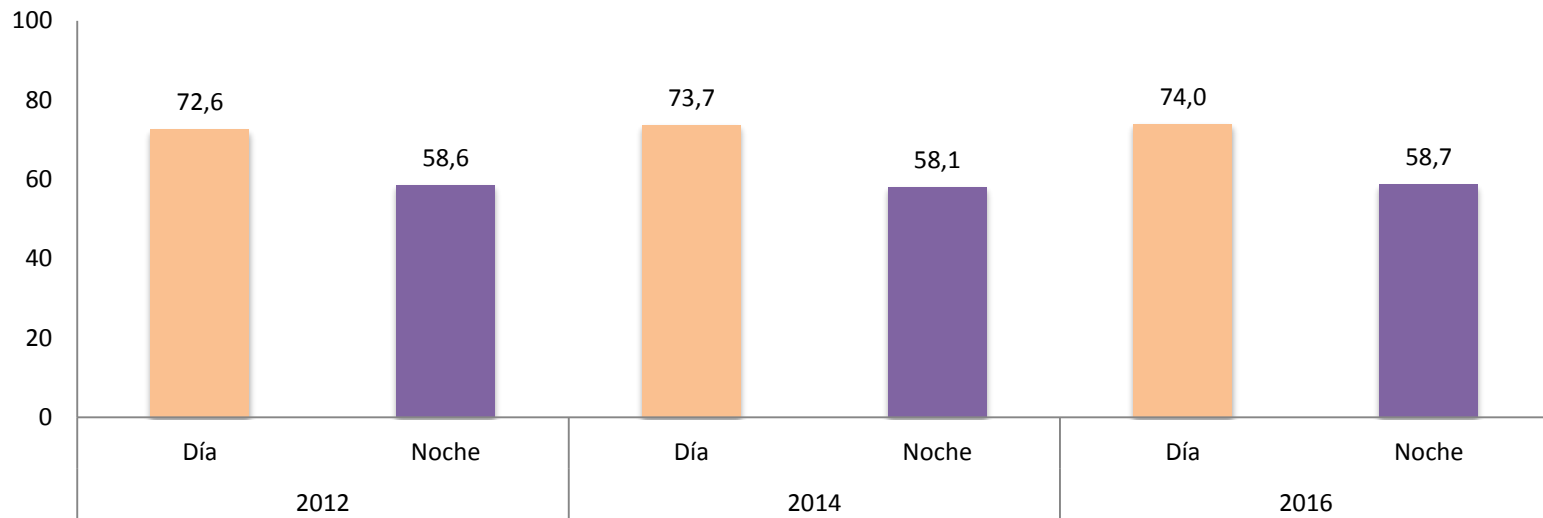
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente

## Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid por distrito



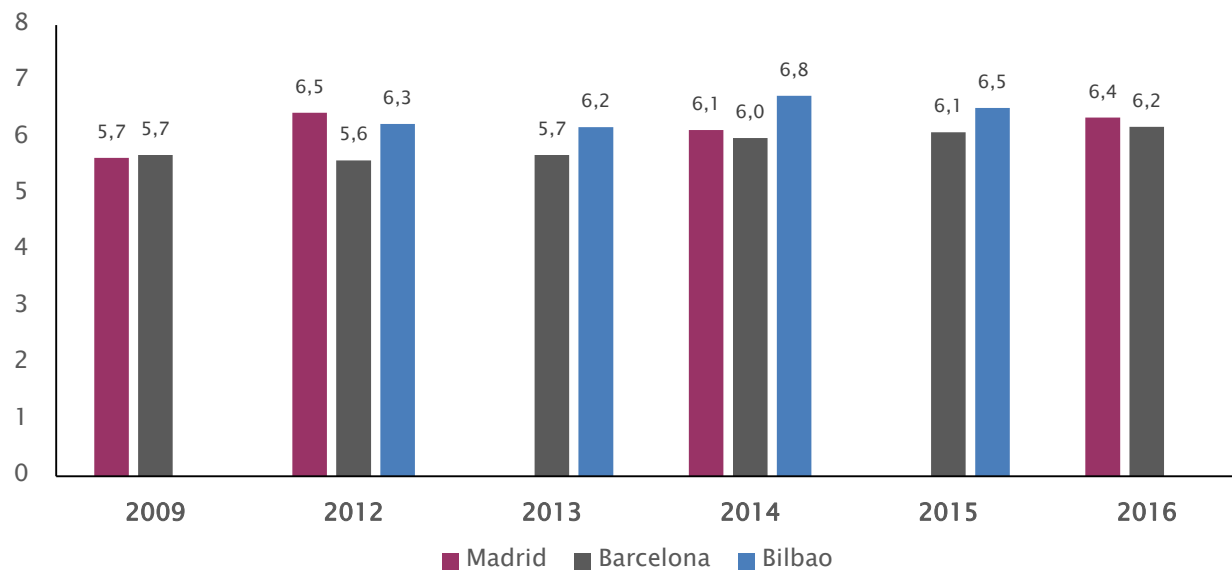
Madrid IS: 63,6

## Evolución de la percepción de seguridad en el barrio por el día y por la noche. IS (0-100)



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

## 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 Serveis Municipals 2016.

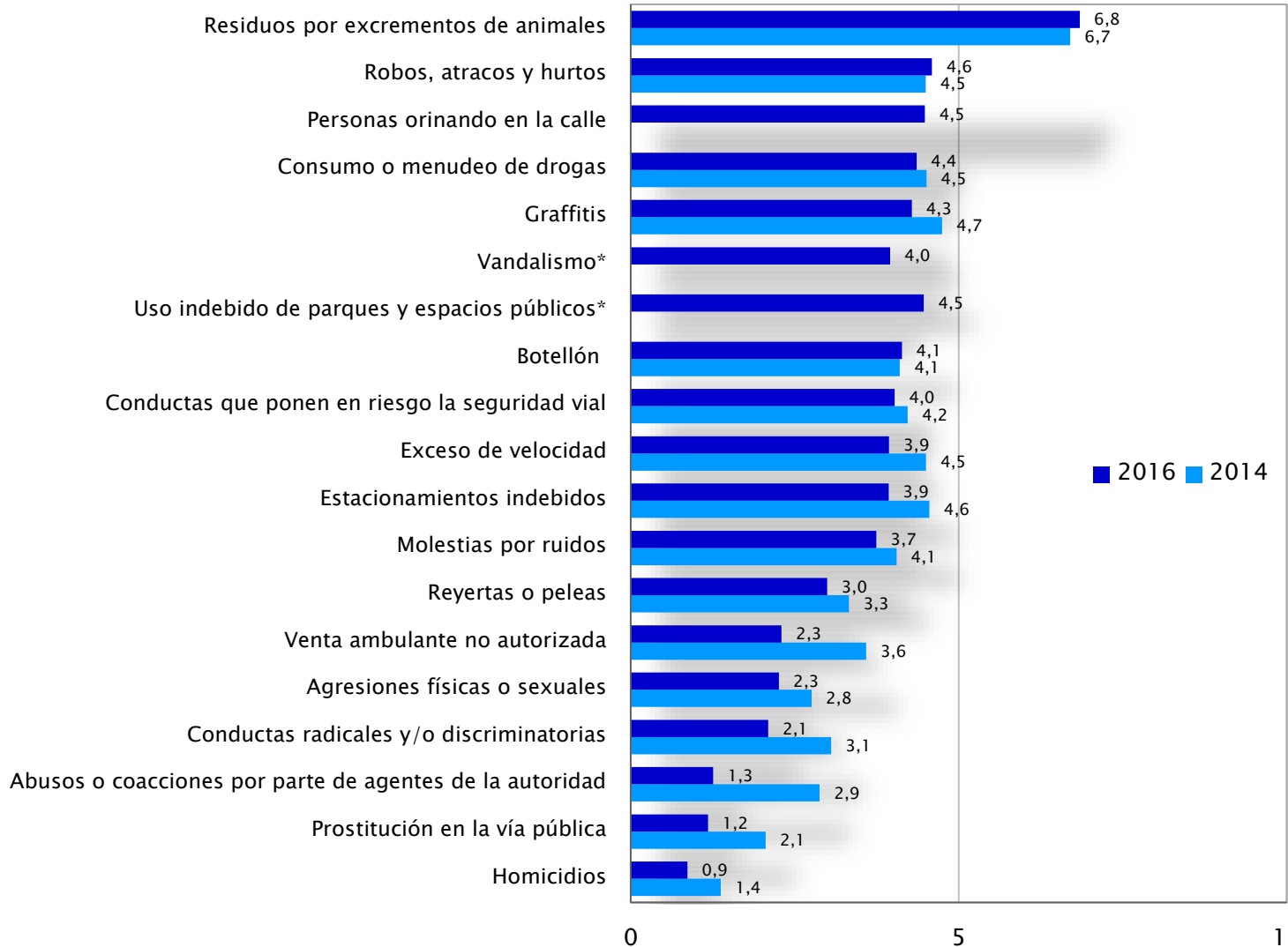
Bilbao: Observatorio urbano de los barrios de Bilbao, VI informe, febrero 2016.

Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente

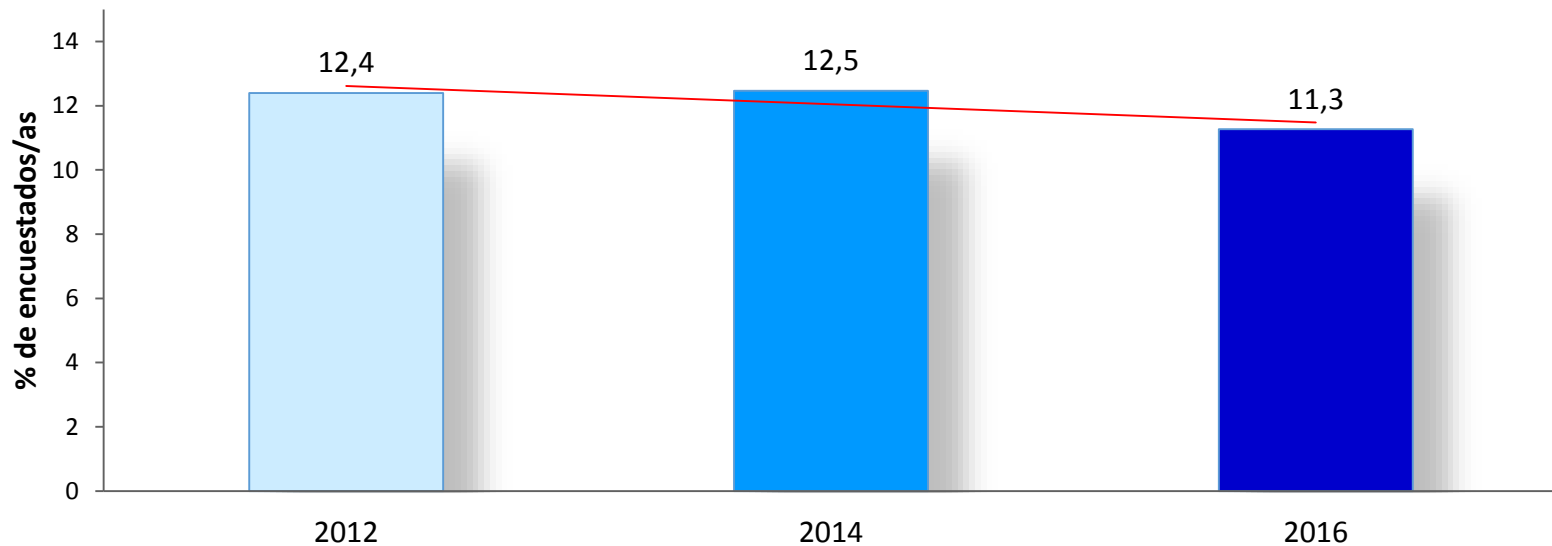
## Percepción de la frecuencia con la que se producen en su distrito...

Media (escala 0-10)





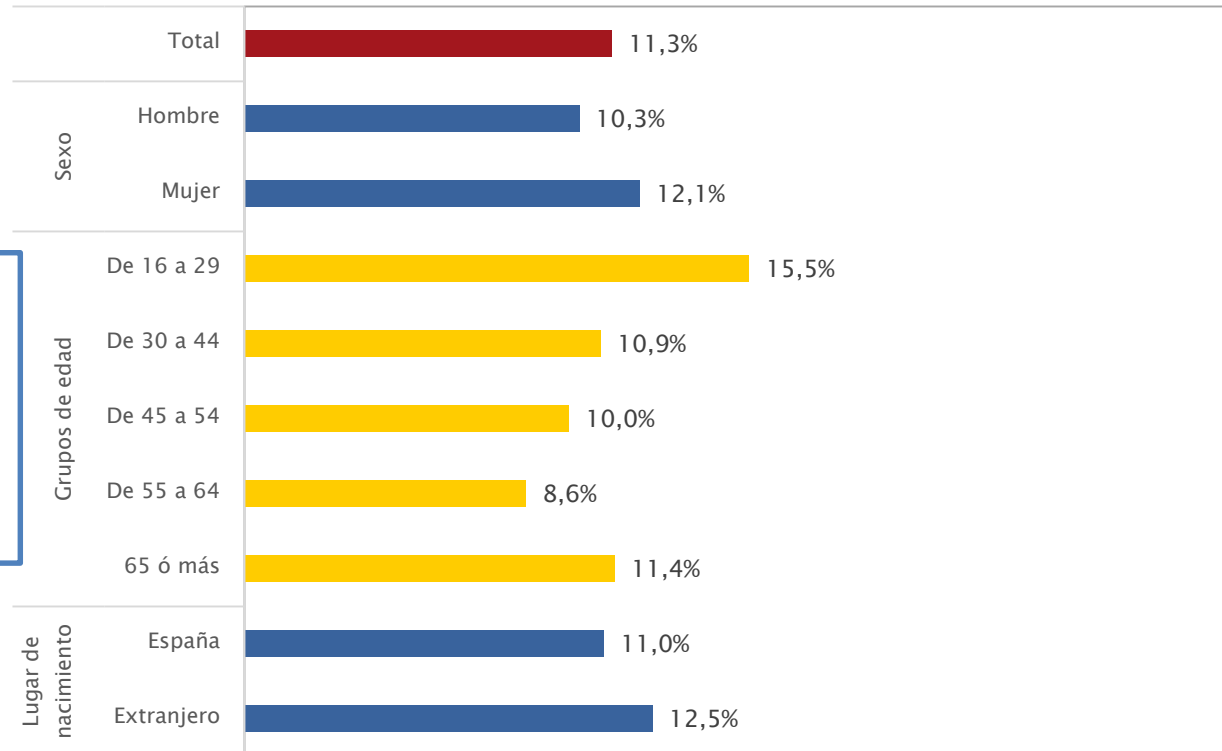
## Personas encuestadas que han sido víctima del algún robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid. Evolución 2012-2016. (%)



Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente

## Personas encuestadas que han sufrido algún robo, atraco o agresión en el último año. Global, sexo, grupos de edad y país de nacimiento (%)

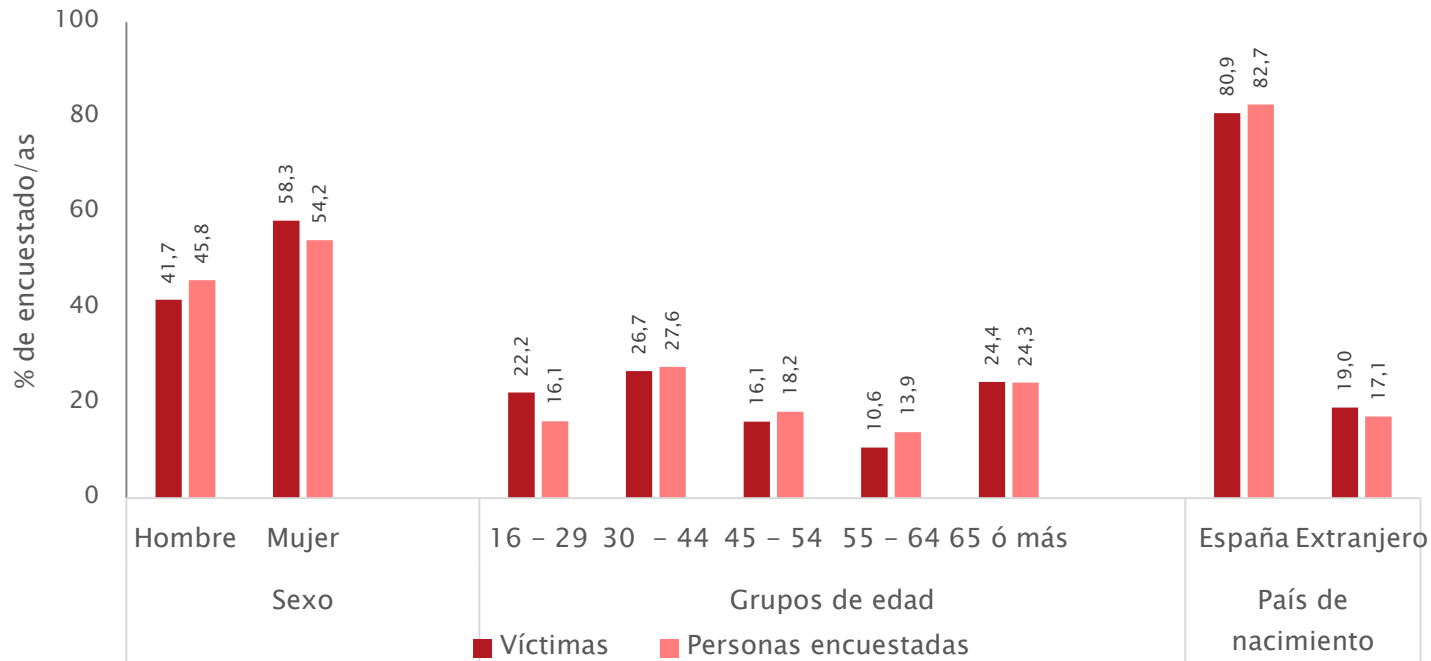


✓ El 11,3 % de las personas encuestadas han sufrido algún robo, atraco o agresión en la ciudad de Madrid en el último año.

✓ Las personas encuestadas que más han sufrido un robo, atraco o agresión han sido las de 16 a 29 años: 15,5% , las mujeres: 12,1%, y las nacidas en un país extranjero: 12,5%.

Tamaño muestra: **8.537** encuestas válidas

Perfil sociodemográfico de víctimas de robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid y del global de personas encuestadas.  
Sexo, grupos de edad y país de nacimiento.



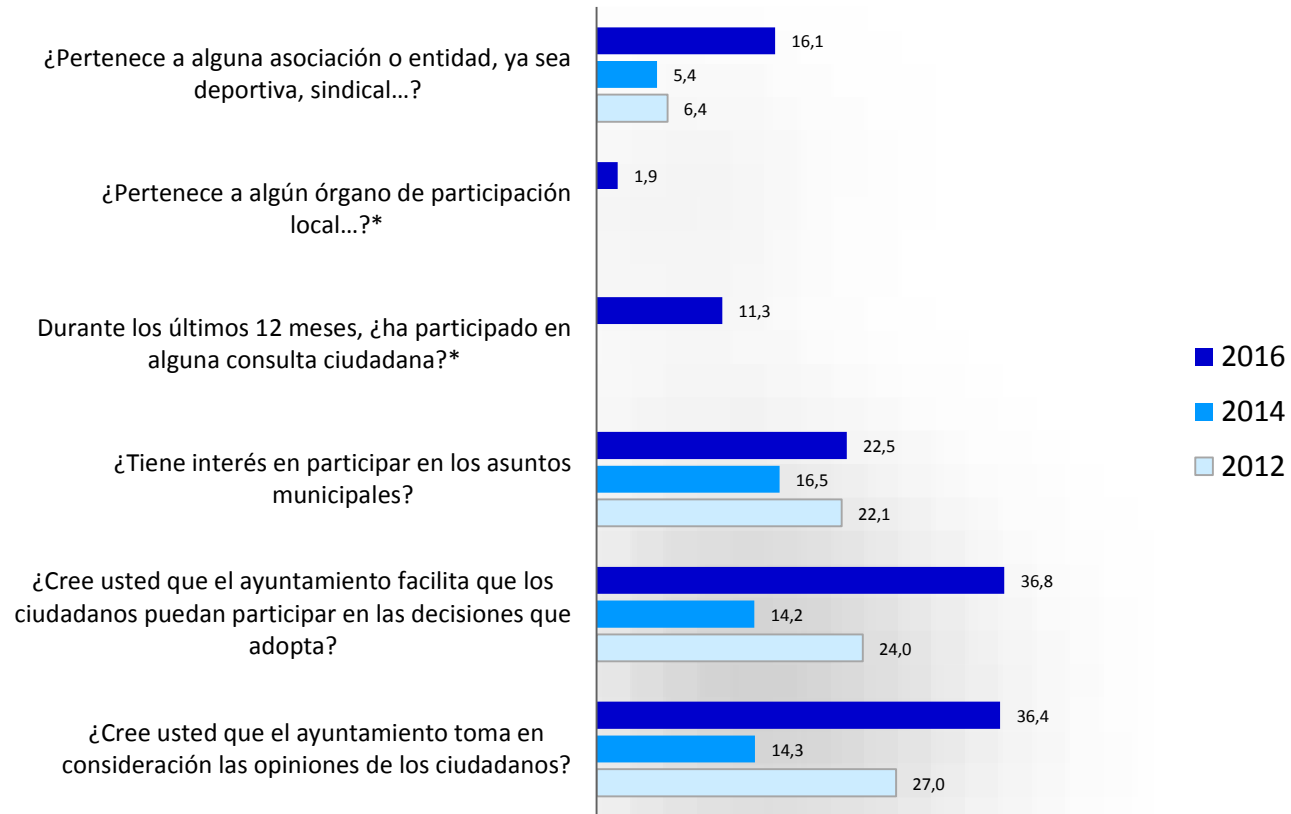
✓ El grupo de edad entre 16 y 29 años, las mujeres y los nacidos en un país extranjero son los que proporcionalmente más han sufrido un robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid

Tamaño muestra: **8.537** encuestas válidas



## 7.- Participación ciudadana

## Percepciones sobre la participación ciudadana. % Respuestas Sí

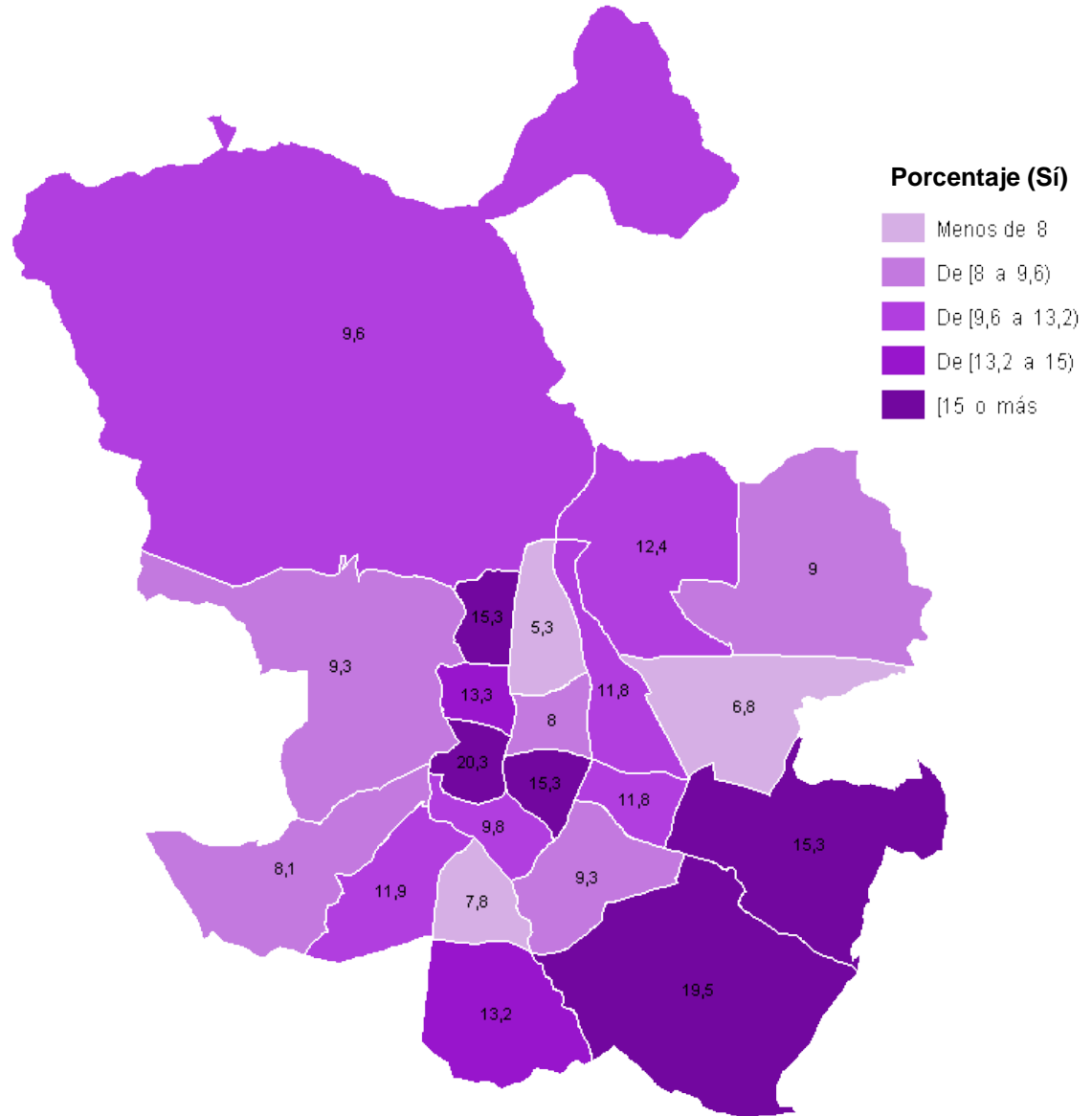


\* En la edición de la encuesta de 2014 se preguntó : ¿Ha participado en alguna consulta ciudadana realizada por el Ayuntamiento o pertenece a algún órgano de participación local, sectorial...? El 7,6% de las personas encuestadas respondieron que Sí

Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente

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

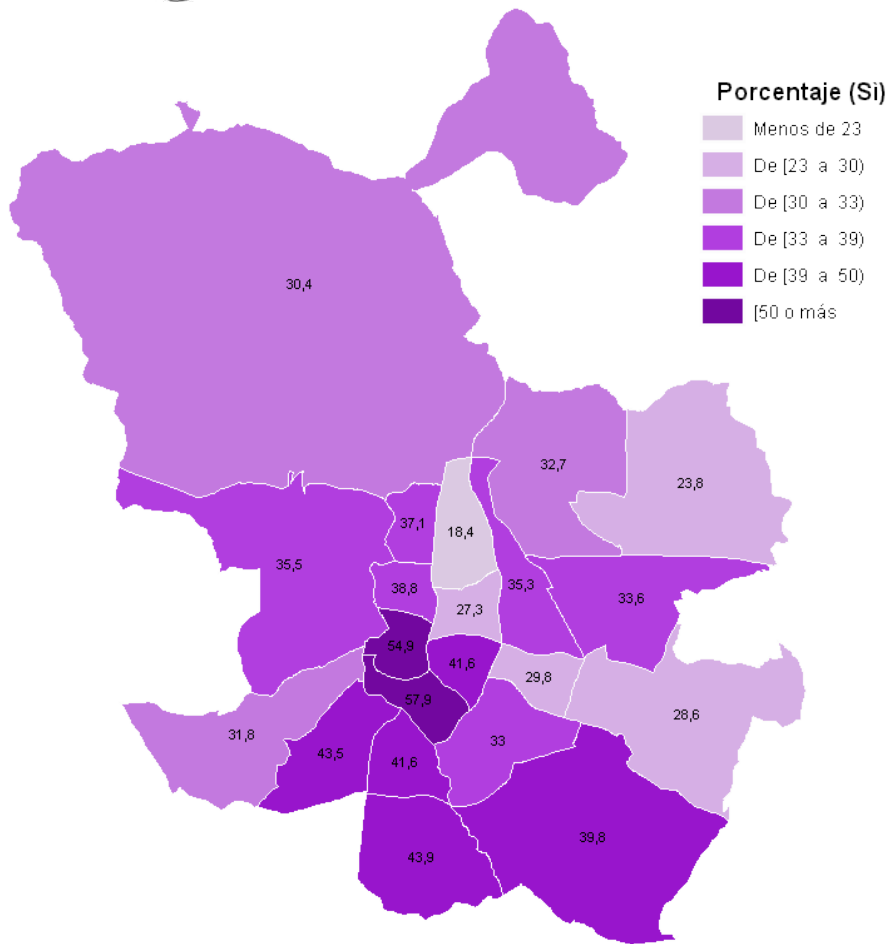


Madrid IS: 11,3

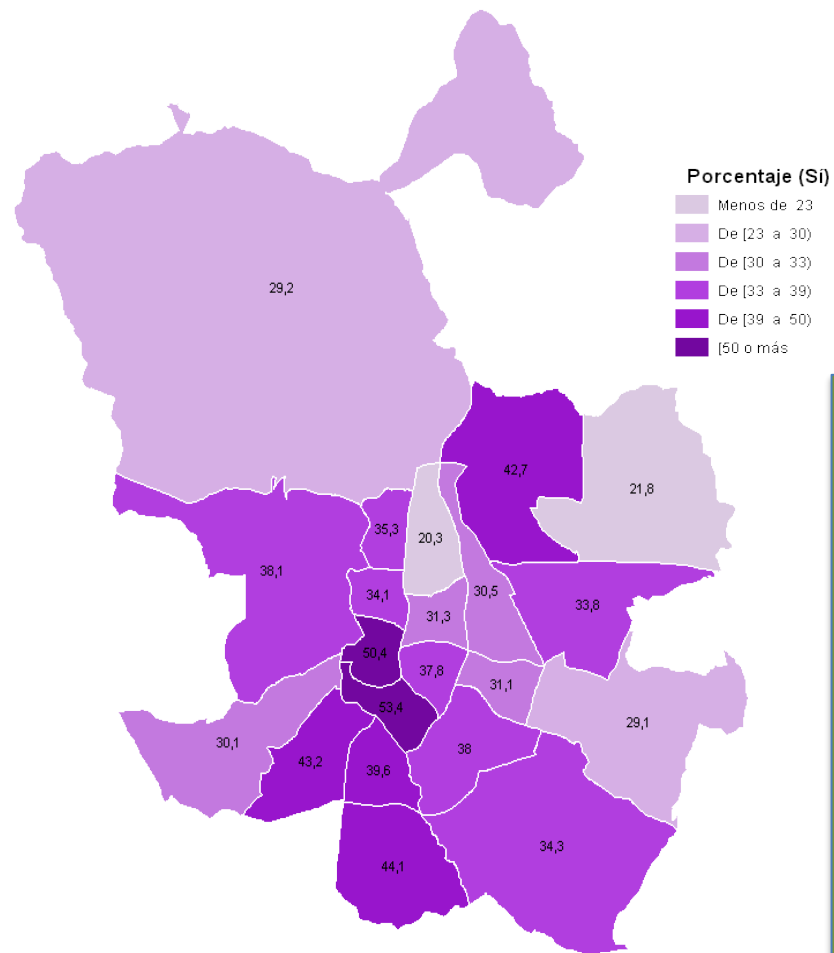


¿Cree usted que el Ayuntamiento facilita que los ciudadanos puedan participar en las decisiones que adopta? por distrito

¿Cree usted que el Ayuntamiento toma en consideración las opiniones de los ciudadanos? por distrito.

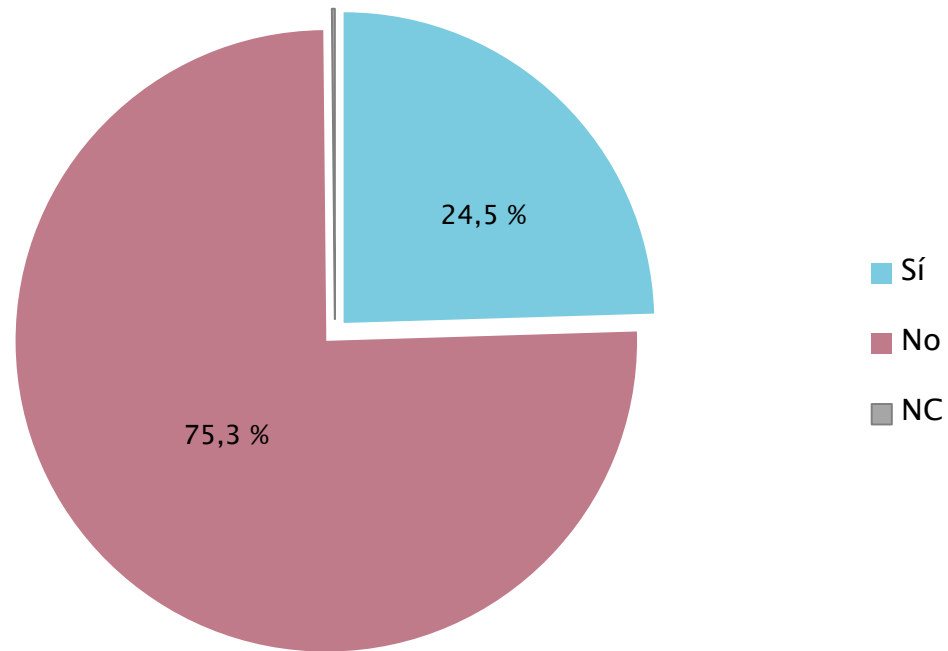


Madrid %: 36,8



Madrid %: 36,4

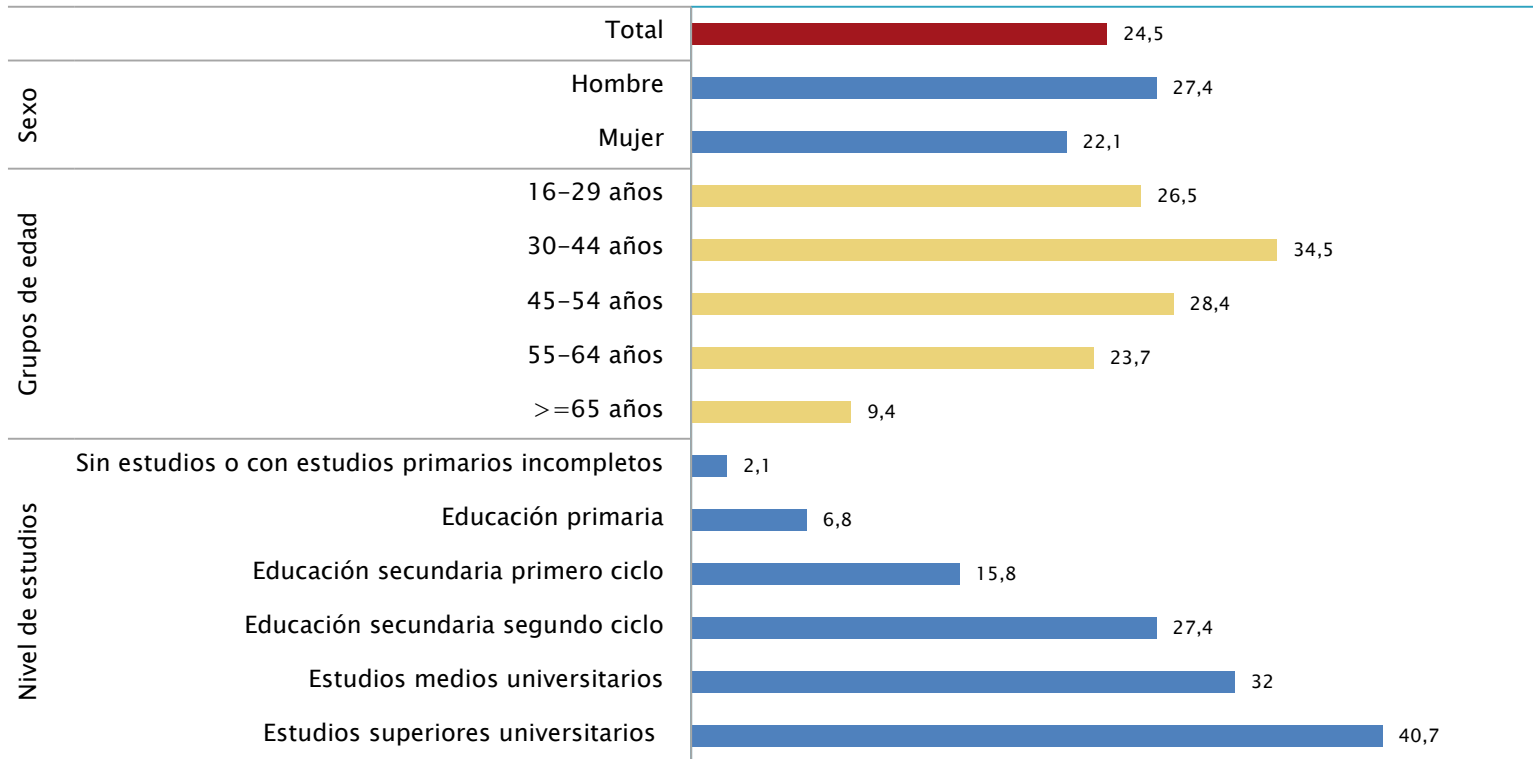
¿Conoce el portal de Gobierno Abierto decide.madrid.es? (%)



Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas



## Porcentaje de personas encuestadas que conocen *decide.madrid.es* . Global, sexo, grupos de edad y nivel de estudios. (%)

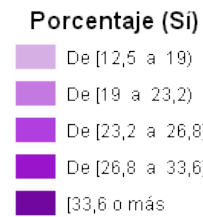
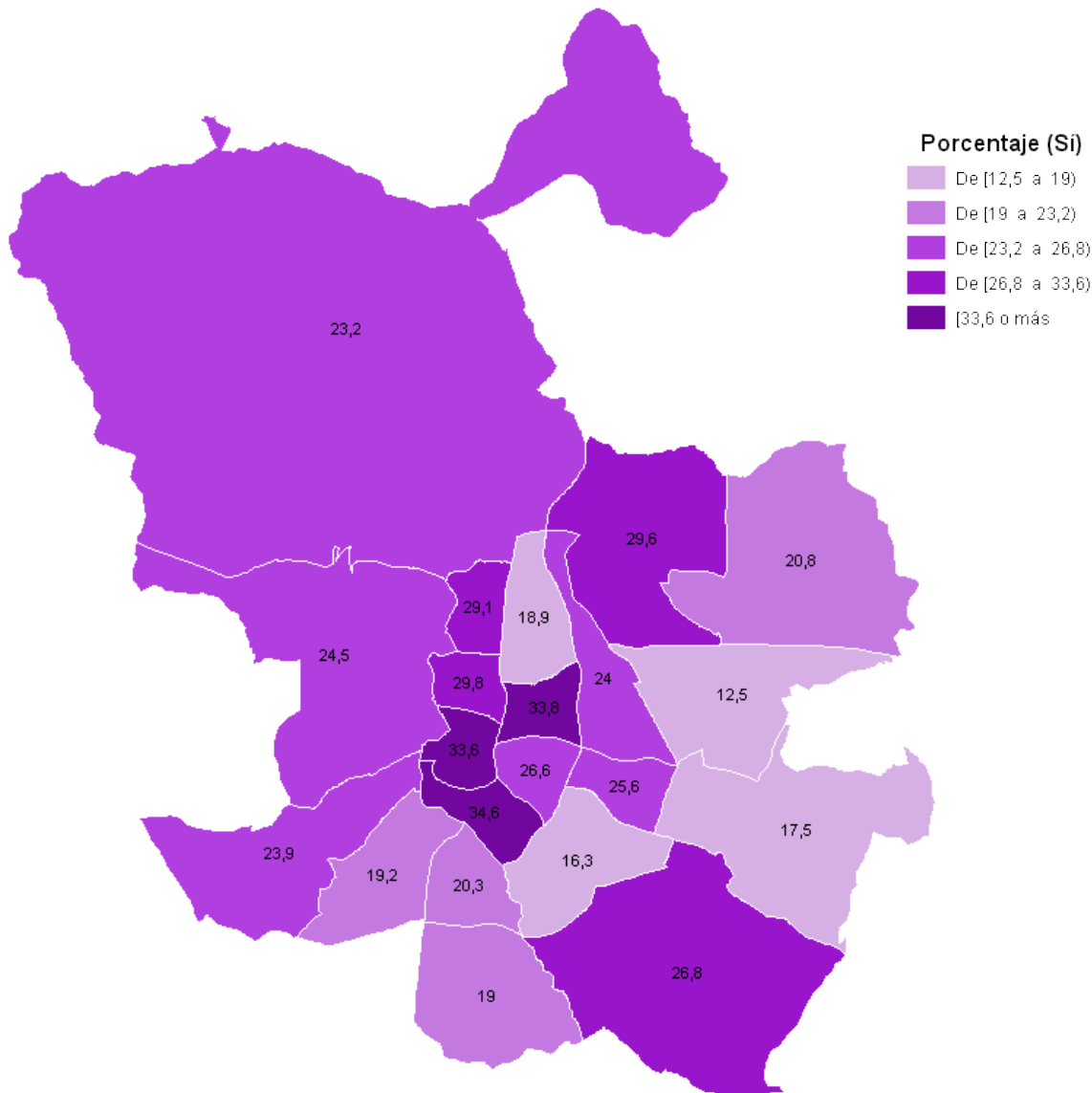


✓ El 24,5 % de las personas encuestadas conoce *decide.madrid.es*

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

Tamaño muestra: **8.537** encuestas válidas

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

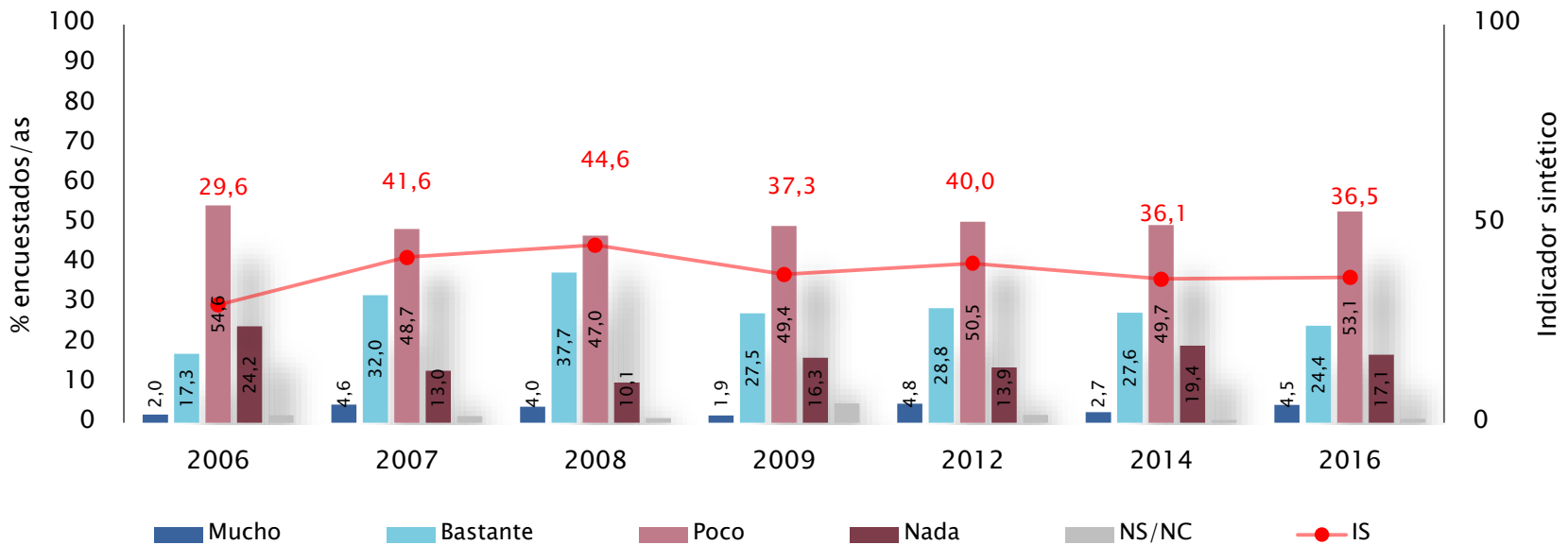


Madrid % Sí: 24,5



## 8.- Administración de la ciudad

## ¿En qué medida se considera usted informado/a de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid?



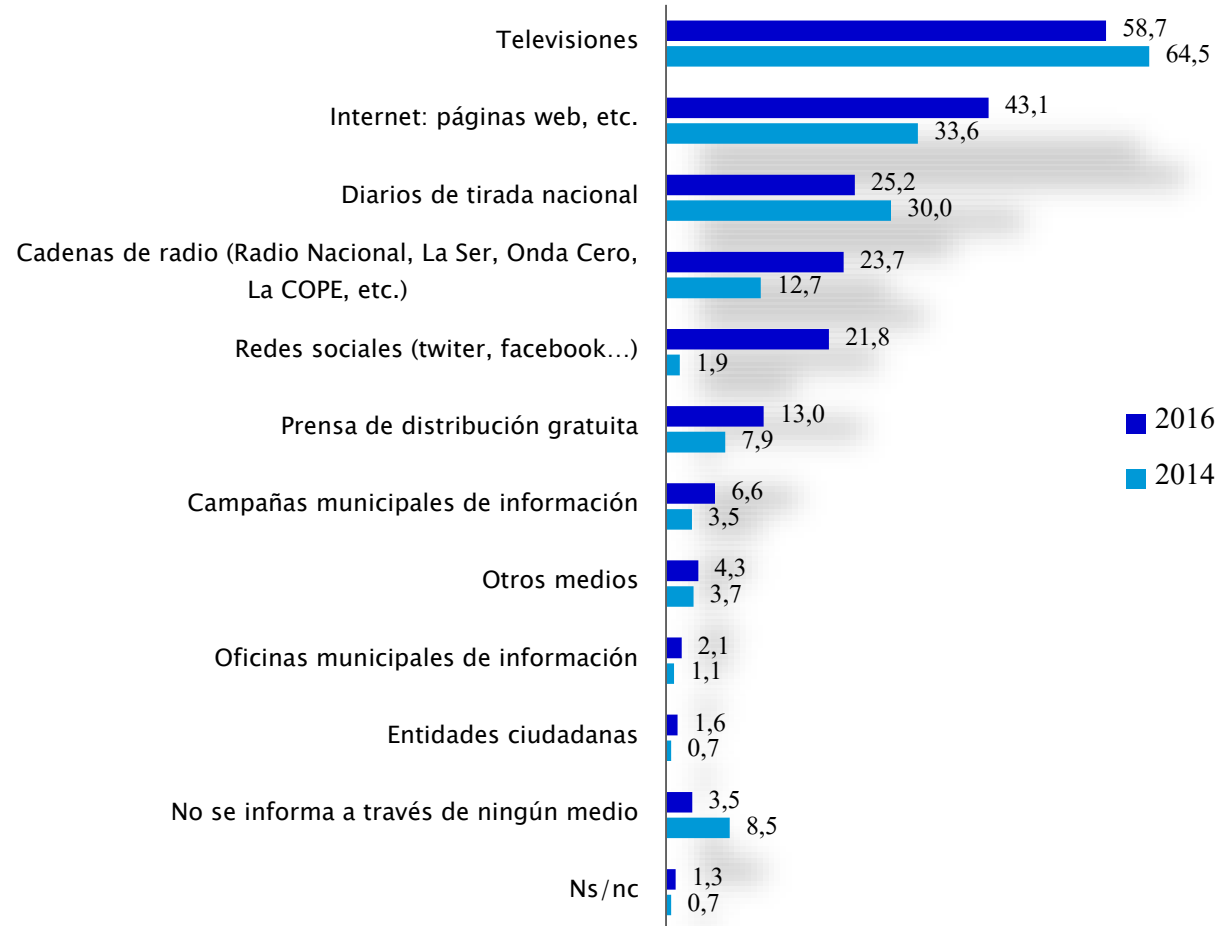
✓ El 28,9% de las personas encuestadas se considera muy o bastante informadas.

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

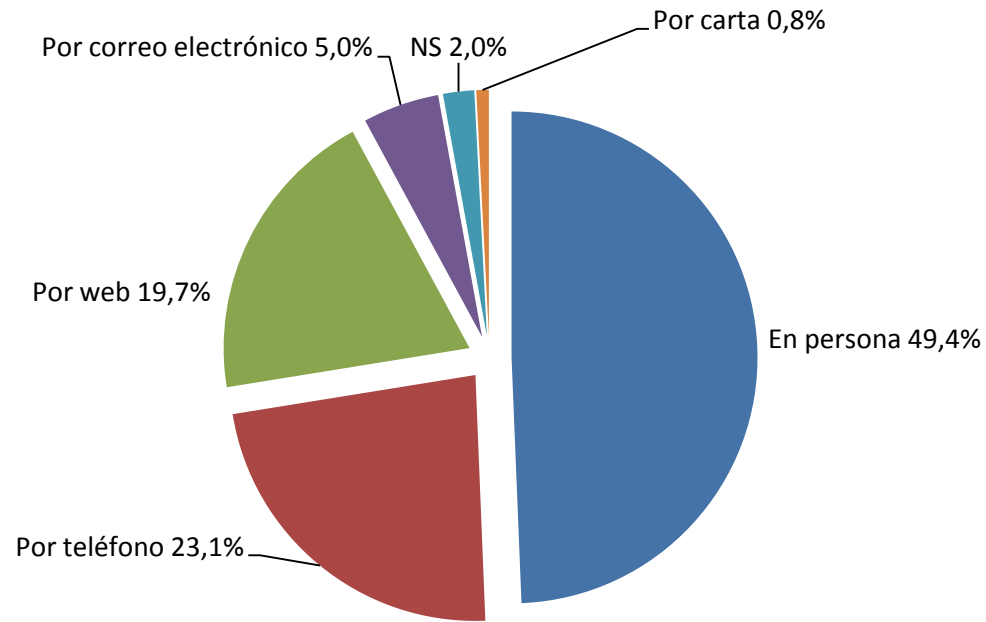
## Medio/s de comunicación por los que se informa de lo que hace el Ayuntamiento (%)

✓ La mayoría de las personas encuestadas se informan de lo que hace el Ayuntamiento a través de las televisiones. En segundo lugar, es internet el medio más utilizado, seguido de los diarios de tirada nacional.

✓ En el año 2016 ha aumentado el porcentaje de los que se informan a través de las redes sociales, cadenas de radio e internet respecto al año 2014.

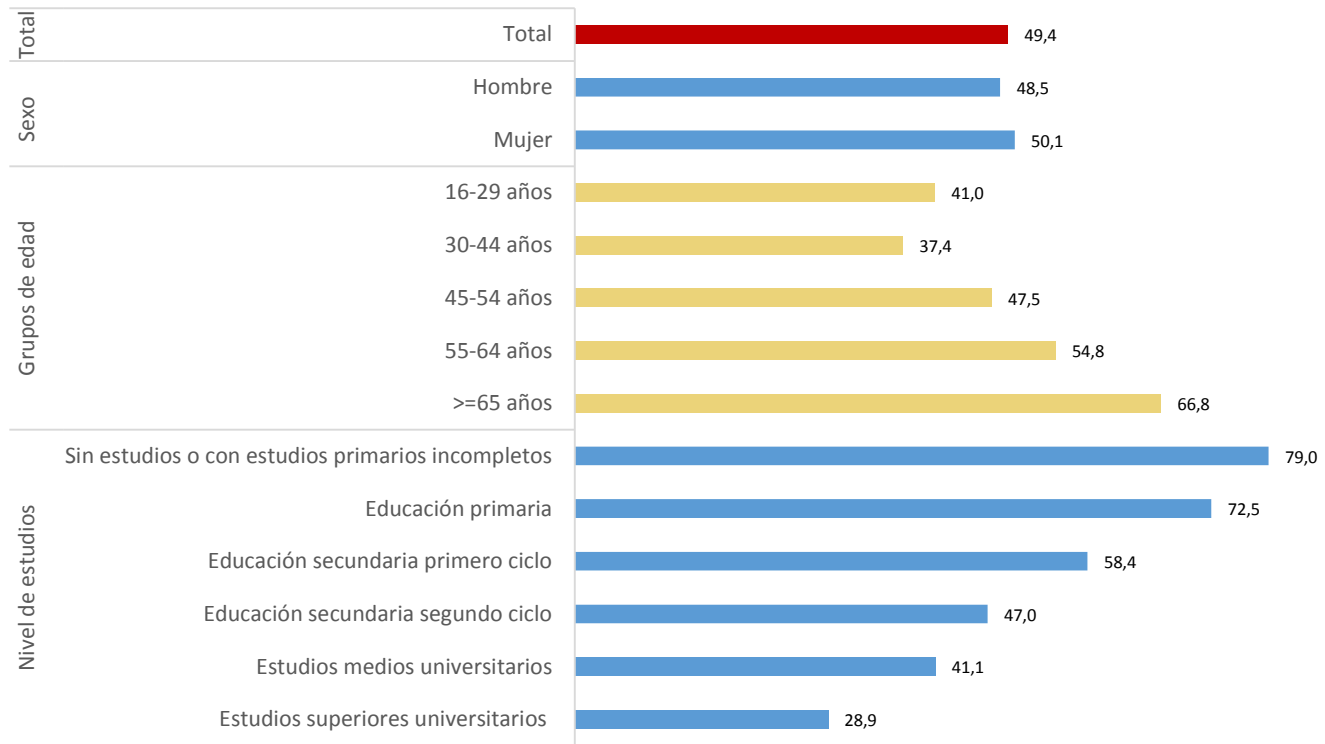


## Si tuviera que informarse, realizar una consulta o trámite... ¿Cómo preferiría contactar con el Ayuntamiento de Madrid? (%)



Tamaño muestra: **8.537** encuestas válidas

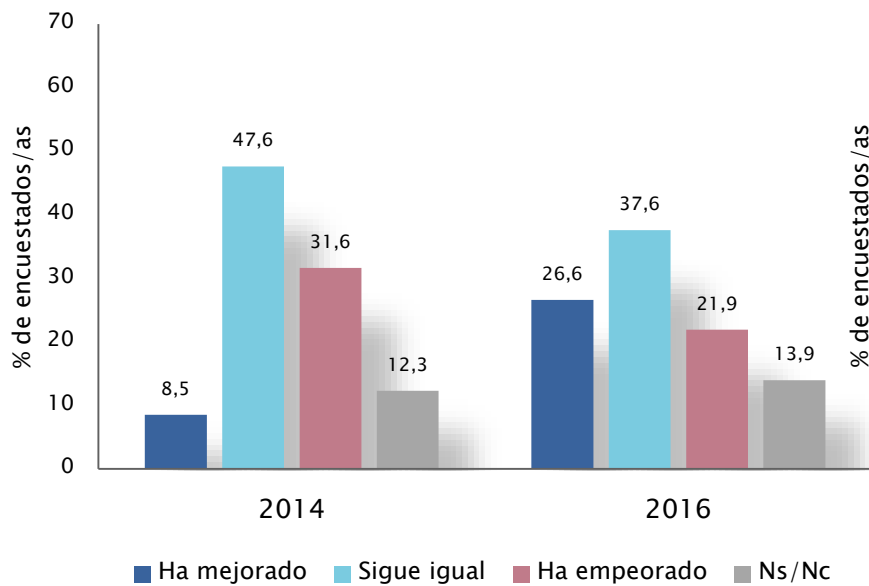
## Personas encuestadas que prefiere contactar con el Ayuntamiento en persona. Global, sexo, grupos de edad y nivel de estudios



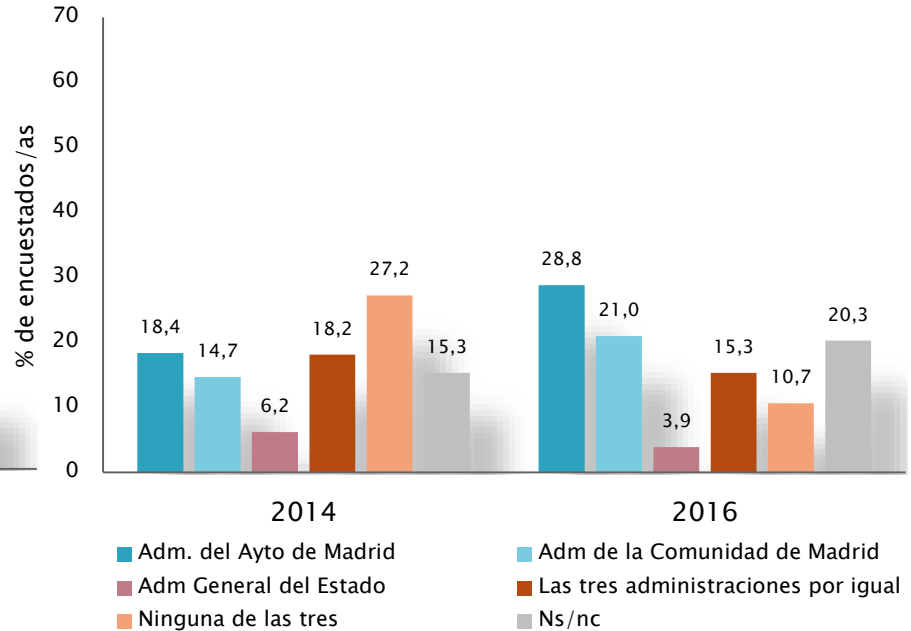
- ✓ El 49,4 % de las personas que tienen que informarse, realizar una consulta o trámite prefiere contactar con el Ayuntamiento en persona.
- ✓ Las personas encuestadas que prefieren este tipo de contacto son las de edad superior a 54 años y las que tienen nivel de estudios secundarios de primer ciclo o menor.

Tamaño muestra : **8.537** encuestas válidas

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



## Y comparando las tres administraciones, cuál funciona mejor?

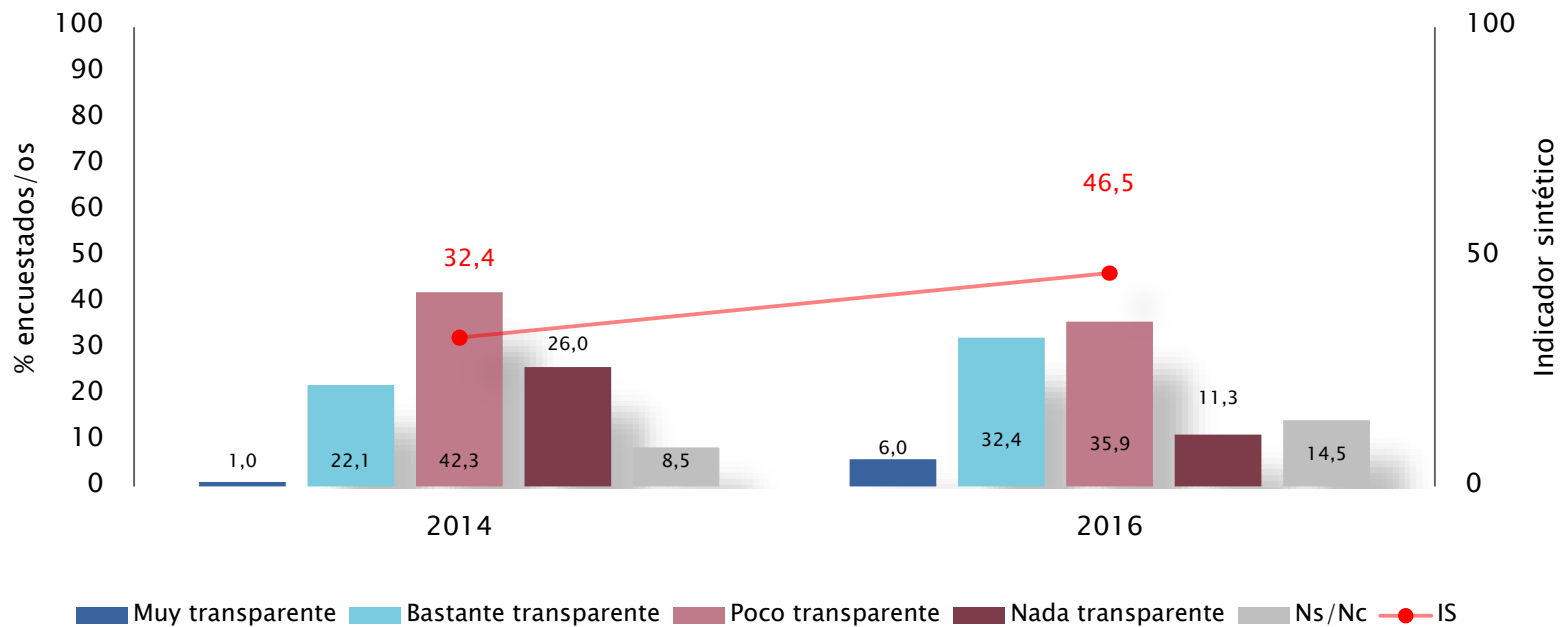


- ✓ El 21,9% de las personas encuestadas cree que la Administración del Ayuntamiento ha empeorado en los últimos 5 años, frente a un 26,6% que opina que ha mejorado.
- ✓ La Administración del Ayuntamiento de Madrid es señalada como la que mejor funciona de las tres

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



## Evolución de la percepción de transparencia del Ayuntamiento de Madrid



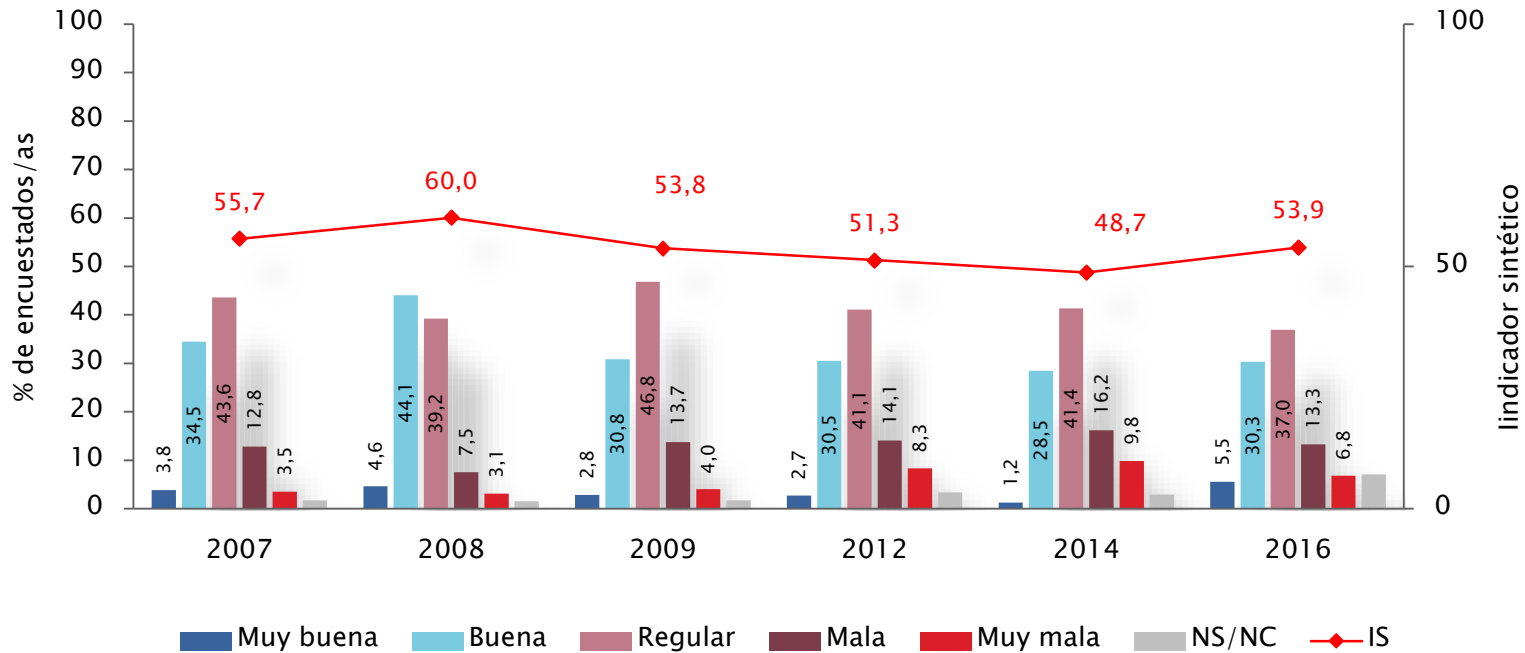
✓ En 2016 el 38,4% de las personas encuestadas piensa que el Ayuntamiento de Madrid es bastante o muy transparente, frente al 23,1% de 2014.

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



## 9.- Gobernanza

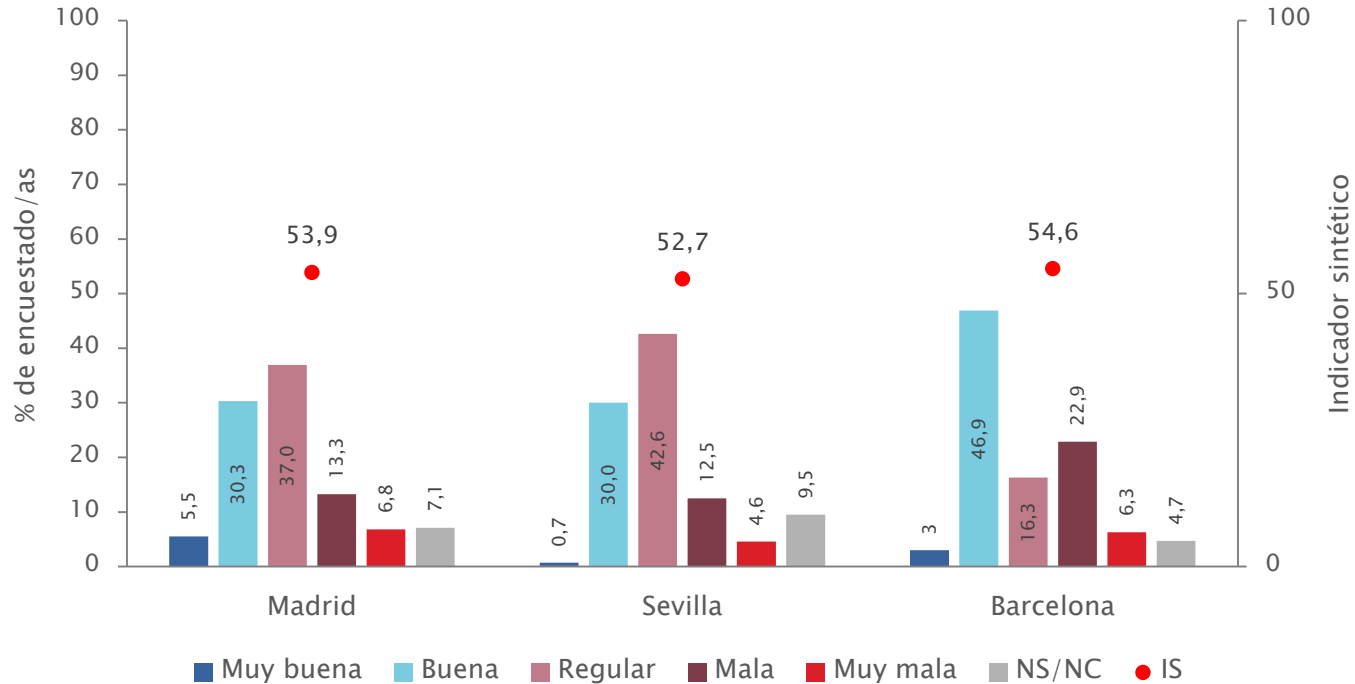
## Calificación de la gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid



✓ La percepción sobre la gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento ha mejorado respecto a 2014, pues el indicador sintético ha subido en 5,2 puntos.

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

## Calificación de la gestión del Ayuntamiento. Comparación de ciudades



Fuente:

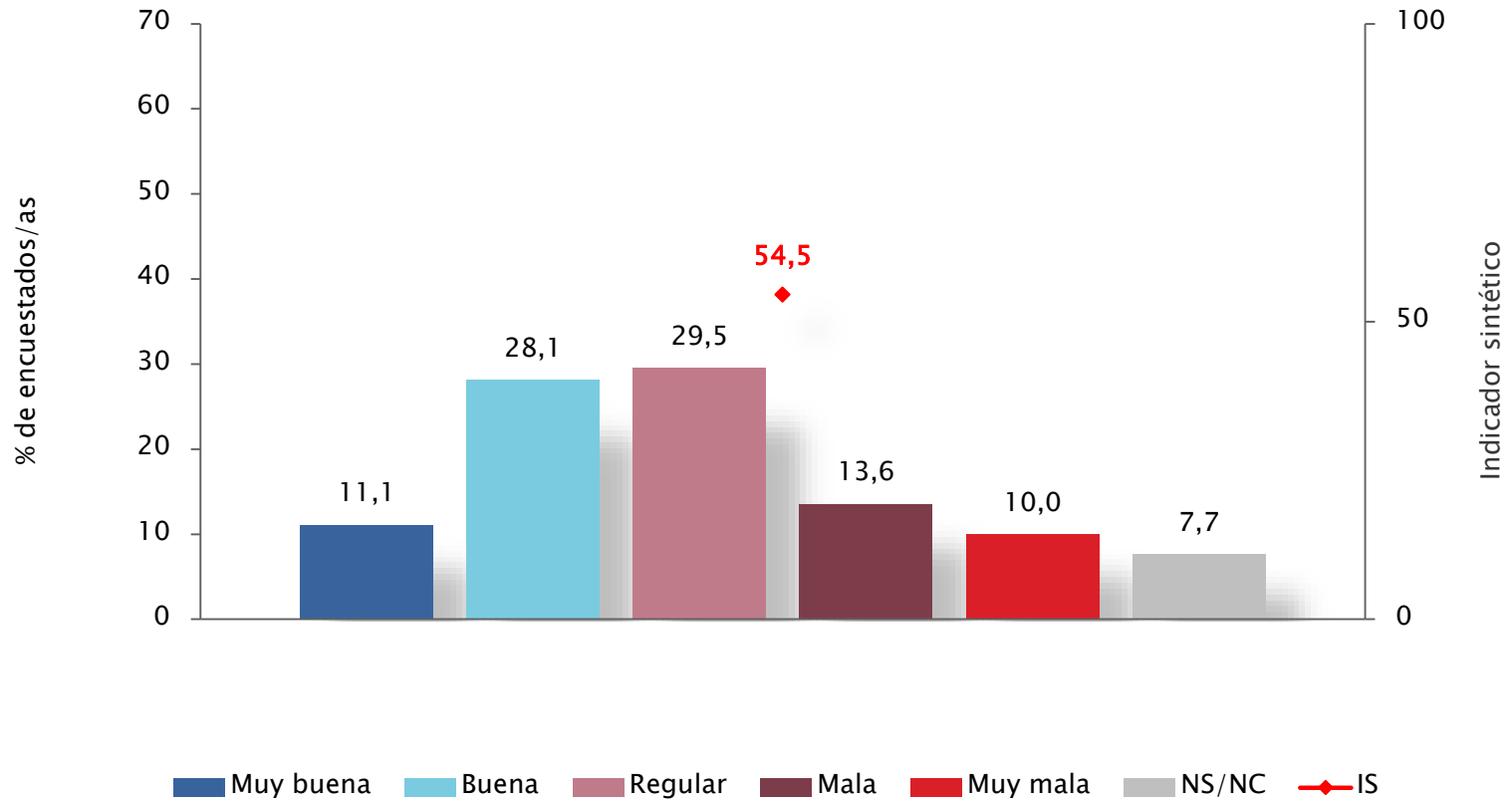
Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, junio 2016. N:800.

Barcelona: Barómetro, diciembre 2016. N:800

Nota: A efectos de la comparación, el cuestionario del barómetro de Barcelona diciembre 2016 especifica que a la persona encuestada no se le lea la opción regular.

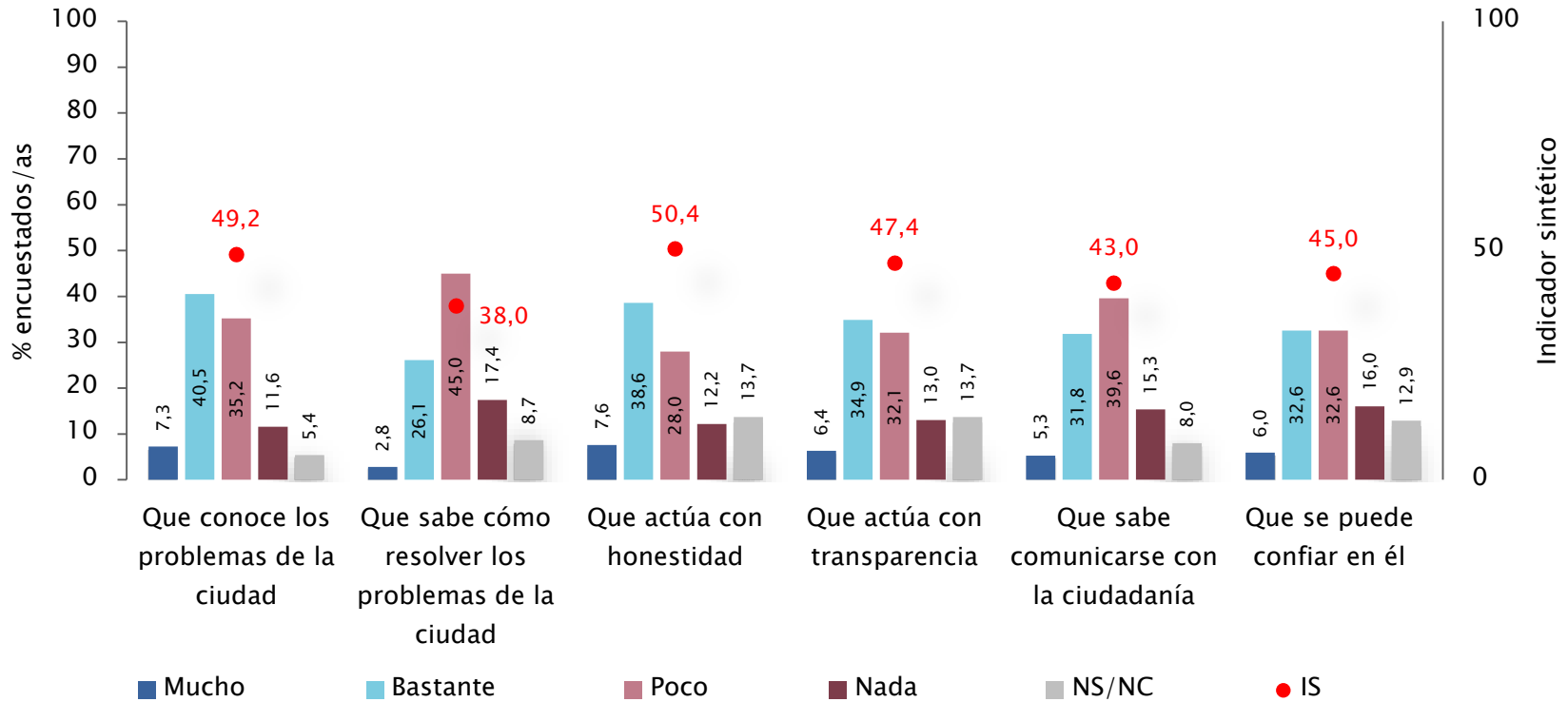
Tamaño muestra: **8.537** encuestas válidas

## Calificación de la gestión de Manuela Carmena como alcaldesa de Madrid



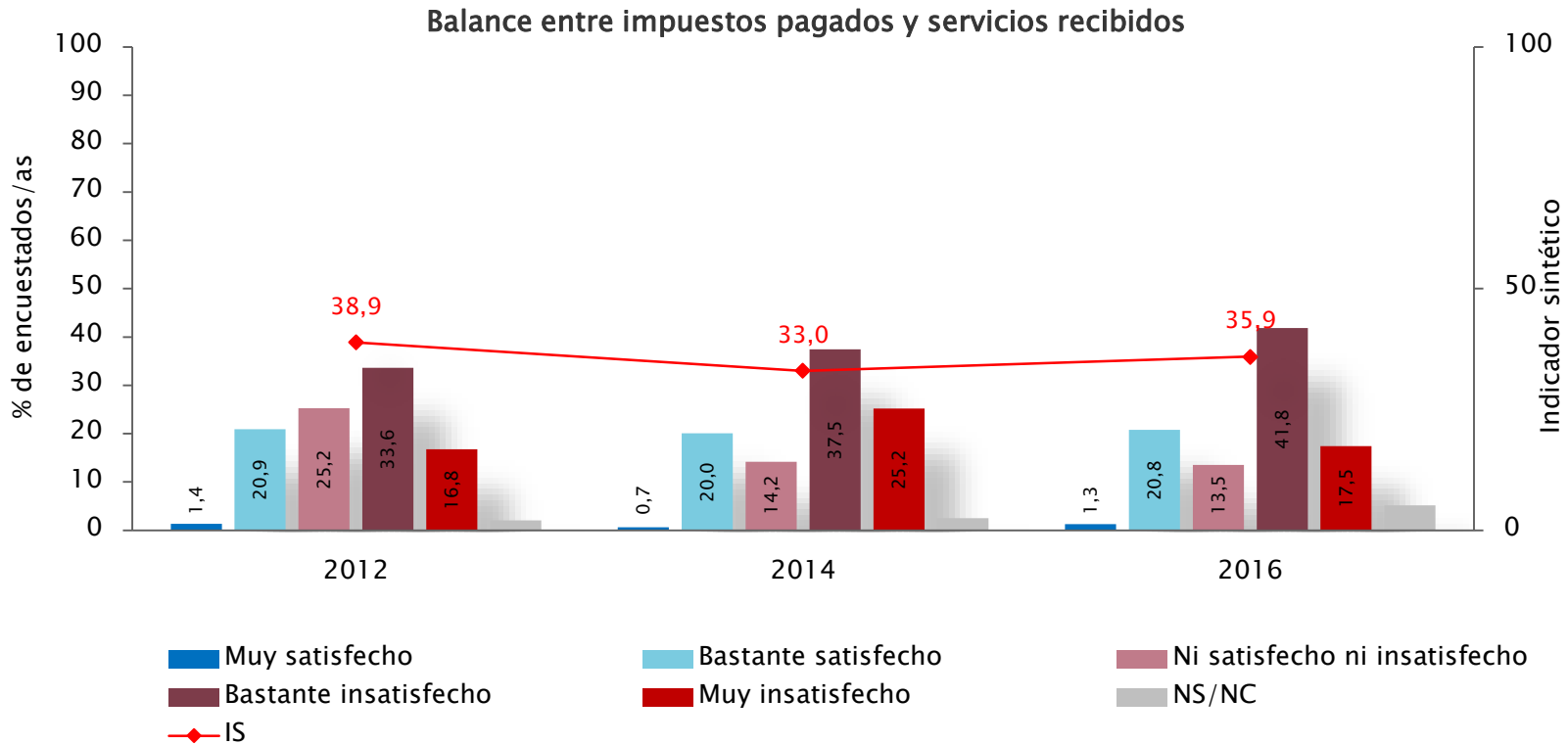
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente

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



✓ El único aspecto relacionado con la gestión del equipo de gobierno al que la ciudadanía otorga un aprobado es el que se refiere a la honestidad .

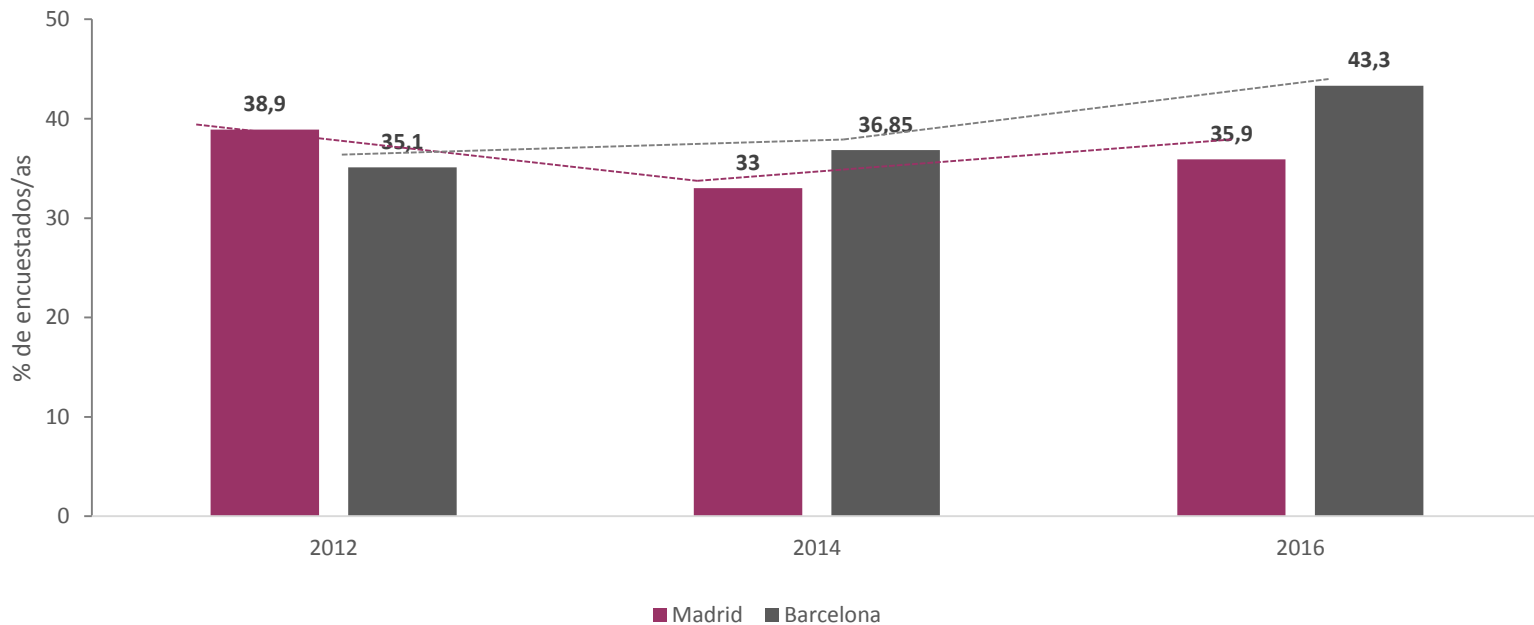
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente



✓ El balance entre los impuestos que se pagan y los servicios que se reciben se encuentra en el área de insatisfacción, aunque en 2016 ha aumentado ligeramente la satisfacción respecto a 2014.

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

## Índice sintético de satisfacción con el balance entre impuestos / servicios recibidos: comparación de ciudades



Fuentes:

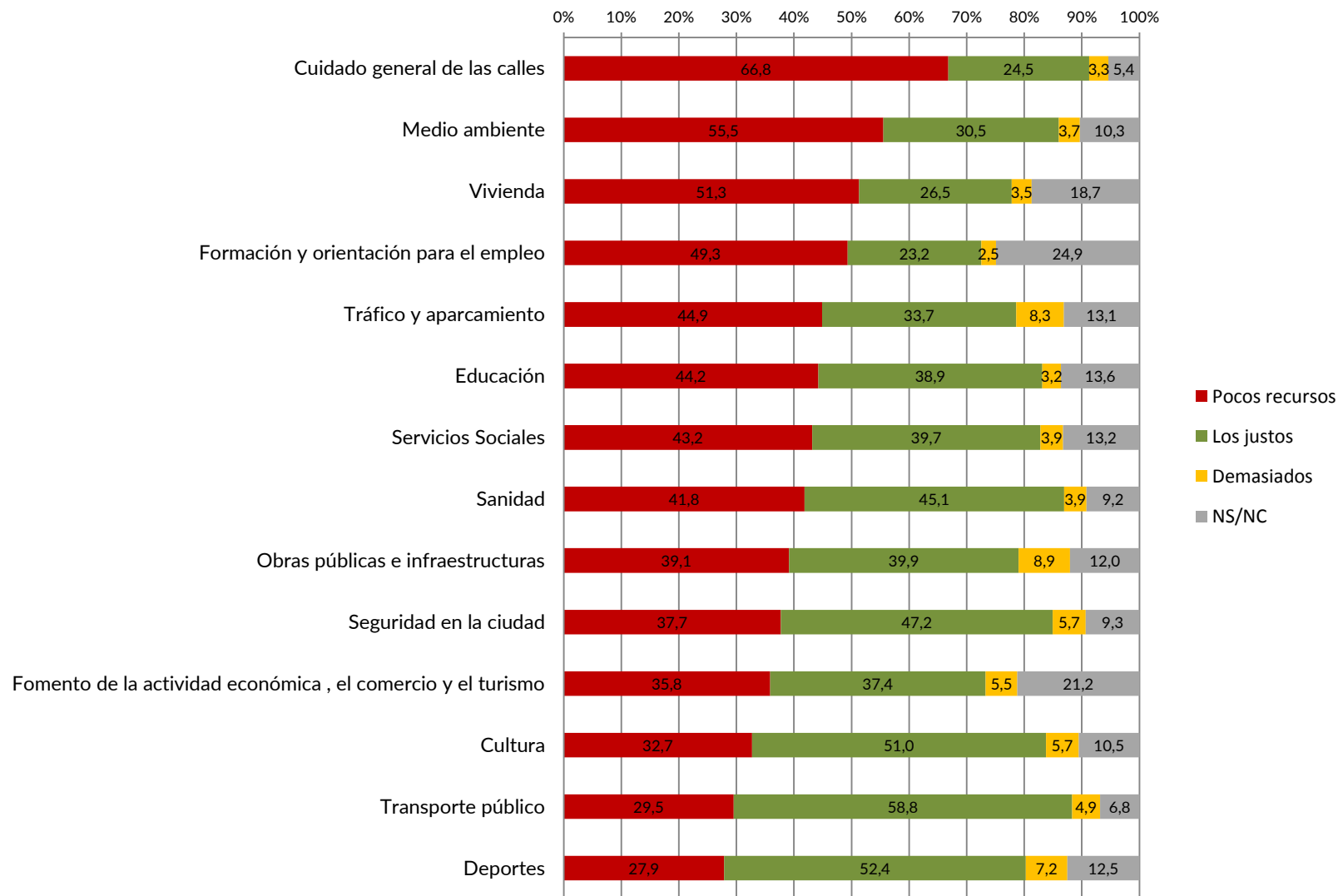
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016.

Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

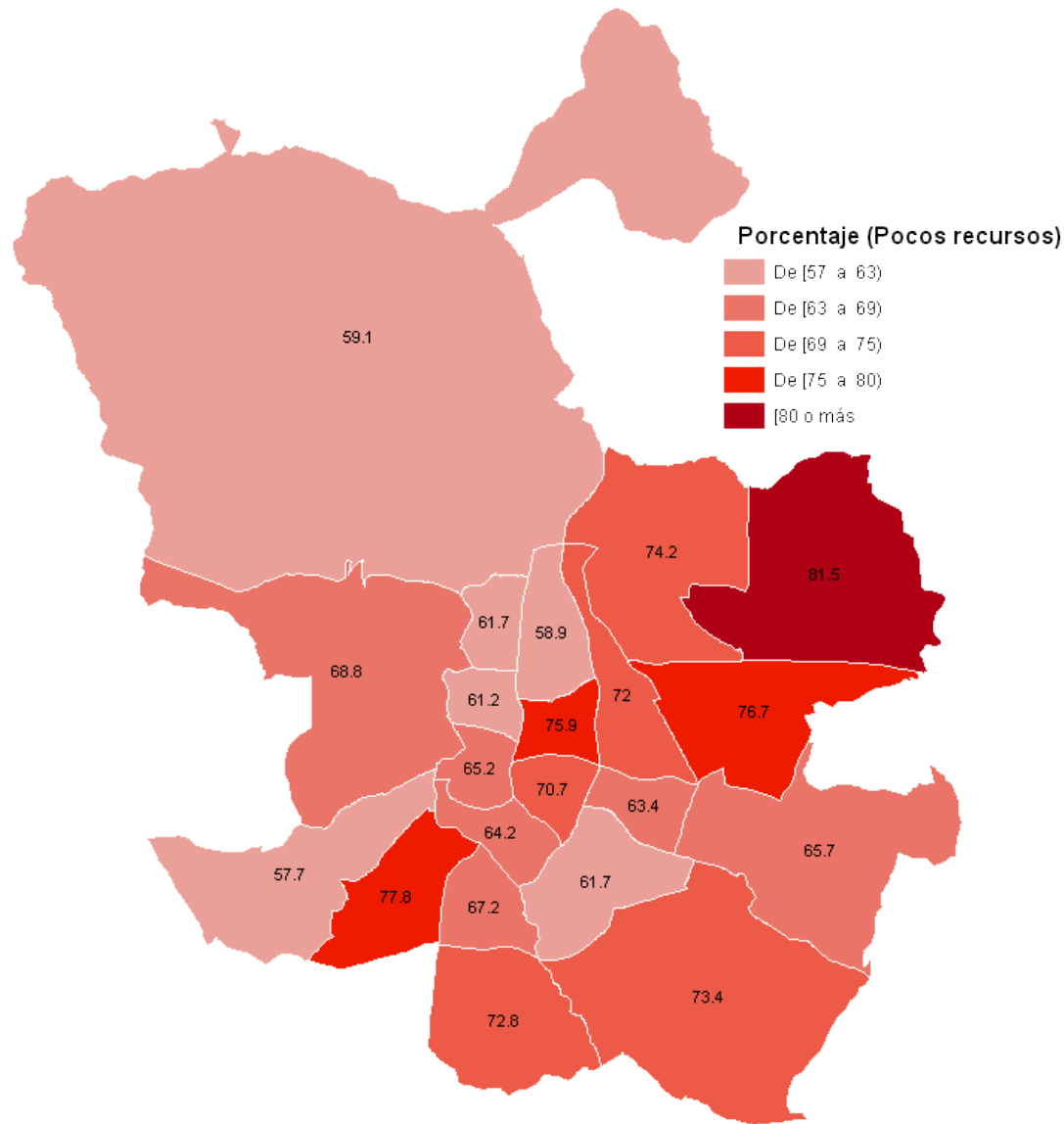
Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente



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

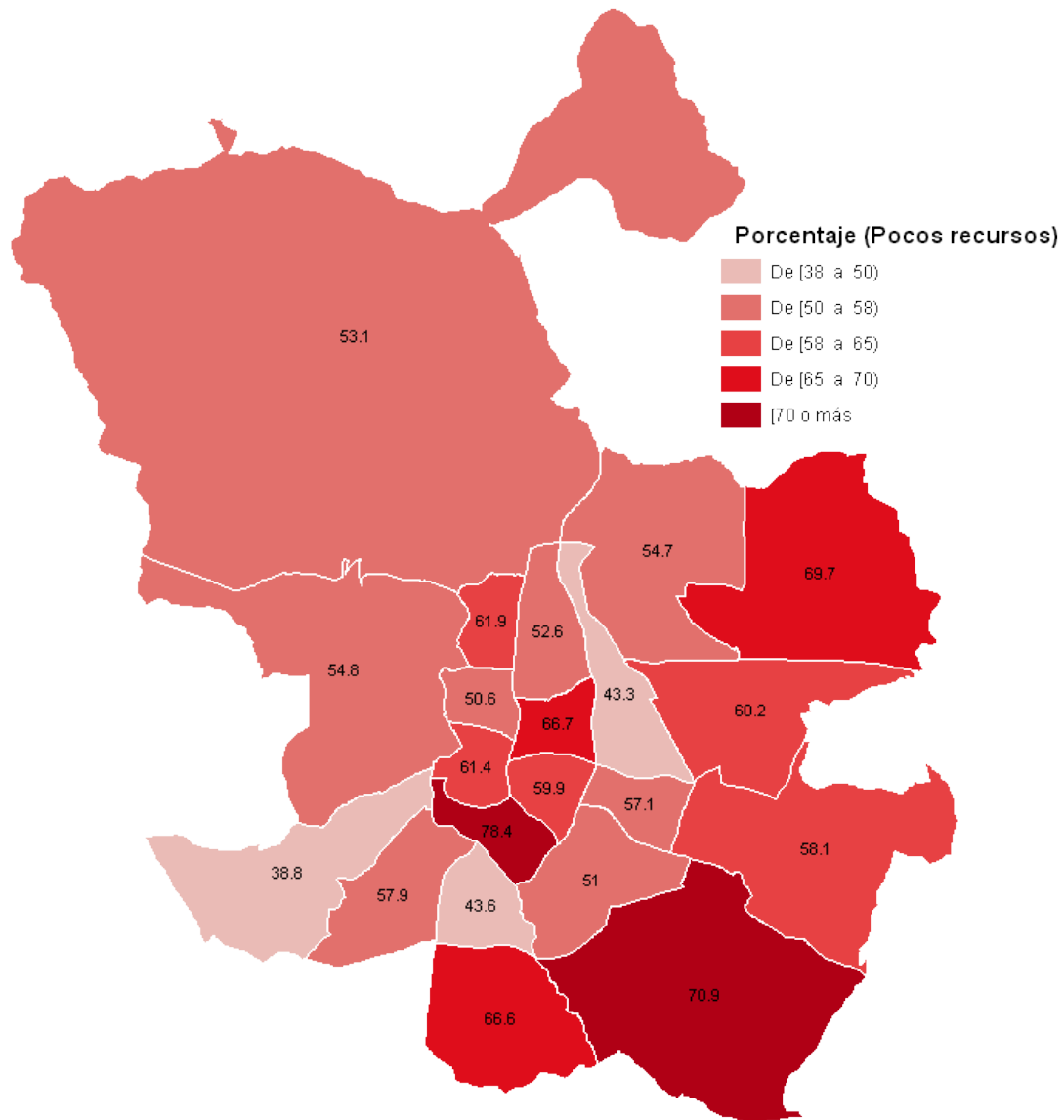


## Recursos que dedica el Ayuntamiento al cuidado general de las calles por distrito



Madrid % Pocos recursos: 66,8

## Recursos que dedica el Ayuntamiento al medioambiente por distrito



Madrid % Pocos recursos: 55,5



## 10.- Perfil de las personas encuestadas

## Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas

		N	%
Total		8537	100
Sexo	Hombre	3.910	45,8
	Mujer	4.627	54,2
Edad	16-29 años	1.378	16,1
	30-44 años	2.352	27,6
	45-54 años	1.552	18,2
	55-64 años	1.183	13,9
	>=65 años	2.071	24,3
País de nacimiento	España	7.059	82,7
	Extranjero	1.461	17,1
	NC	17	0,2
Nacionalidad	Española	7.834	91,8
	Otro país	689	8,1
	NS/NC	14	0,2
Empadronado en Madrid	Sí	8.248	96,6
	No	282	3,3
	NS/NC	7	0,1
Tiempo viviendo en Madrid	Menos de un año	186	2,2
	De 1 hasta 3 años	310	3,6
	De 3 hasta 6 años	299	3,5
	De 6 hasta 10 años	455	5,3
	Más de 10 años	7.284	85,3
	NS/NC	4	0,0
Estado civil	Casado/a	4.002	46,9
	Soltero	3.107	36,4
	Separado/divorciado	654	7,7
	Viudo/a	713	8,4
	NC	61	0,7
Nº de personas que viven en el hogar	Una	1.262	14,8
	Dos	2.909	34,1
	Tres	2.028	23,8
	Cuatro	1.633	19,1
	Cinco	437	5,1
	Seis	120	1,4
	Siete o más	74	0,9
	NC	75	0,9
Actualmente está viviendo	Solo/a	1.265	14,8
	Solo/a con sus hijos	581	6,8
	Con su cónyuge o pareja con hijos	2.716	31,8
	Con su cónyuge o pareja sin hijos	1.904	22,3
	Con su padre o madre	1.231	14,4
	Otra situación	749	8,8
	NC	91	1,1

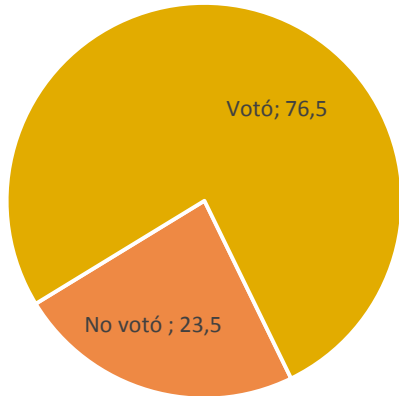
		N	%
Nivel de estudios	Sin estudios o con estudios primarios incompletos	436	5,1
	Educación primaria	1.360	15,9
	Educación secundaria (primero y segundo ciclo)	3.509	41,1
	Estudios universitarios (medios y superiores)	3.156	37,0
	NS/NC	76	0,9
Situación laboral	Trabaja	4.015	47,0
	Jubilado / pensionista	2.235	26,2
	Parado/a	1.250	14,6
	Estudiante	630	7,4
	Trabajo doméstico no remunerado	333	3,9
	Otros	48	0,6
	NC	26	0,3
Ocupación	Directores, gerentes y empresarios	743	8,7
	Técnicos, profesionales, mandos intermedios	1.763	20,7
	Empleado de oficina	1.105	12,9
	Trabajadores de servicios de restauración, comercio, salud..	1.365	16,0
	Trabajadores cualificados de sector agrícola, ganadero, forestal, construcción y la industria	600	7,0
	Trabajadores no cualificados	1.158	13,6
	Otros	343	4,0
	NC	86	1,0
Volumen de ingresos mensuales netos del hogar	Menos de 1.000 euros	1.208	14,1
	de 1.001 a 1.500 euros	979	11,5
	de 1.501 a 2.500 euros	1.514	17,7
	de 2.501 a 4.000 euros	740	8,7
Situación económica del hogar en el último año	Ha empeorado	2.591	30,3
	Sigue igual	4.941	57,9
	Ha mejorado	845	9,9
	NS/NC	160	1,9
Clase social subjetiva	Alta-Media-alta	579	6,8
	Media	4.356	51,0
	Media baja	2.575	30,2
	Baja	804	9,4
	NS/NC	222	2,6
ESTRATO	1	881	10,3
	2	2.601	30,5
	3	1.434	16,8
	4	1.325	15,5
	5	1.852	21,7
	6	444	5,2

Estrato 1: Familias españolas con menores a su cargo y con nivel elevado de formación.  
 Estrato 2: Extranjeros con baja cualificación y alto nivel de paro.  
 Estrato 3: Hogares españoles con más de un adulto sin menores.  
 Estrato 4: Personas con educación superior, elevada presencia de extranjeros y edad media.  
 Estrato 5: Población española envejecida con gran dependencia social.  
 Estrato 6: Extranjeros, hogares de mas de una persona sin menores con formación media

## Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas (continuación)

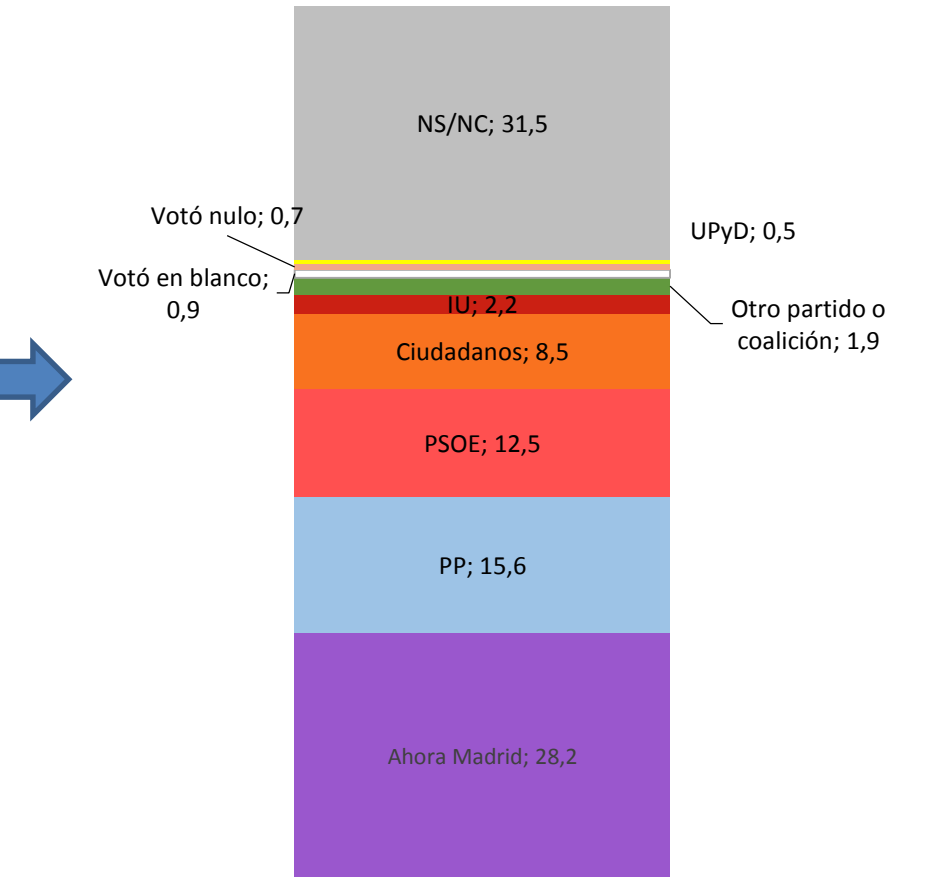
		N	%
Posicionamiento político	Extrema izquierda	740	8,7
	Izquierda	2.021	23,7
	Centro	2.495	29,2
	Derecha	765	9,0
	Extrema derecha	178	2,1
	NS/NC	2.339	27,4
En la elecciones municipales de mayo 2015 usted votó ...	PP	948	11,1
	PSOE	760	8,9
	Ahora Madrid	1.714	20,1
	Ciudadanos	517	6,1
	IU	136	1,6
	UPyD	30	0,4
	Otro partido	117	1,4
	Votó en blanco	55	0,6
	Votó nulo	40	0,5
	No votó	2.008	23,5
NS/NC	2.211	25,9	
Dispone de acceso a internet	Sí	7.235	84,7
	No	1.288	15,1
	NS/NC	14	0,2
Frecuencia de utilización de internet	Diariamente	6.045	70,8
	Todas las semanas pero no diariamente	632	7,4
	Menos de una vez por semana	372	4,4
	No lo ha utilizado	1.462	17,1
	NS/NC	25	0,3
Estado de salud en los últimos 12 meses	Muy bueno	1.968	23,1
	Bueno	4.579	53,6
	Regular	1.545	18,1
	Malo	318	3,7
	Muy malo	81	0,9
	NS/NC	47	0,5
En qué medida se ha visto limitado/a por problema de salud en los últimos 6 meses	Nada limitado	6.863	80,4
	Limitado pero no gravemente	1.385	16,2
	Gravemente limitado	225	2,6
	NS/NC	64	0,8
Sentimiento personal	Mas bien desafortunada	488	5,7
	Ni afortunada ni desafortunada	771	9,0
	Mas bien afortunada	7.107	83,3
	NS/NC	171	2,0

## Votó en las elecciones municipales de Madrid de 2015 (%)



Motivo por el que no votó	%
No tenía edad para votar	9,7
Fue a votar pero no pudo hacerlo	1,3
No fue a votar porque no pudo	21,2
Prefirió no votar	39,2
No tenía derecho a voto	28,6

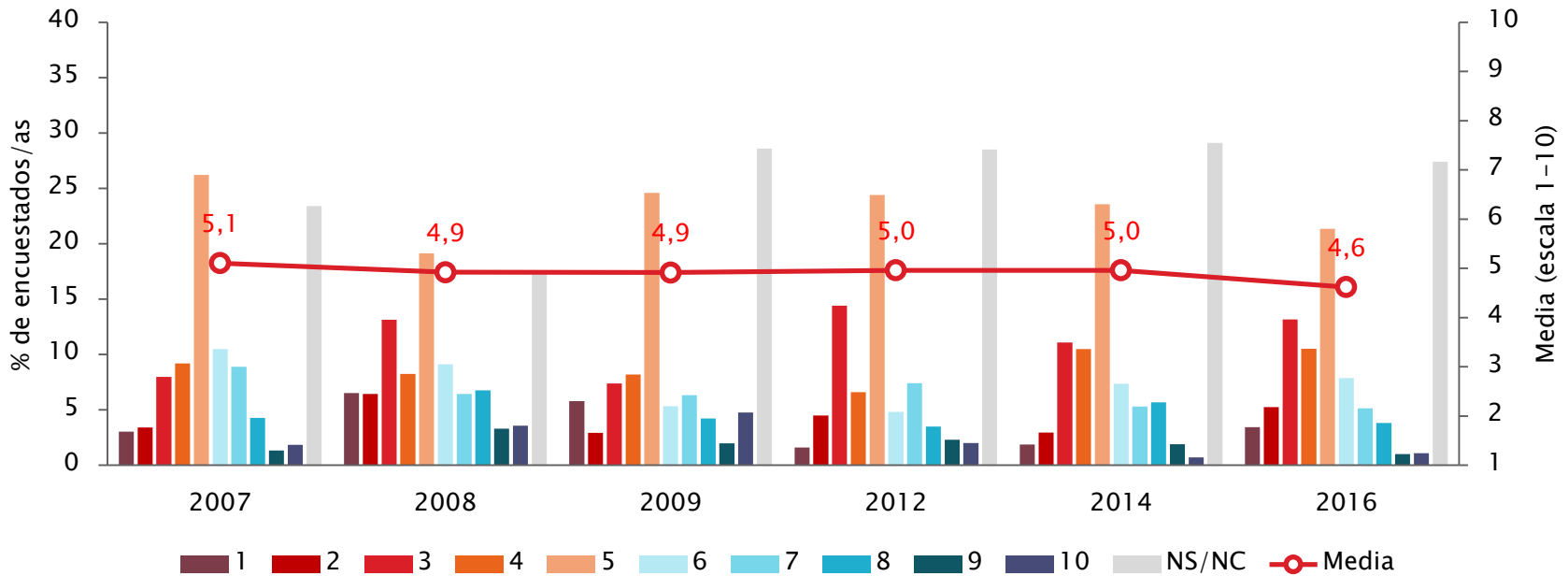
## Partido o coalición a la que votó (%)



- Ahora Madrid
- PSOE
- IU
- PP
- Ciudadanos
- Otro partido o coalición
- Votó nulo
- Votó en blanco

Tamaño muestra : **8.537** encuestas válidas

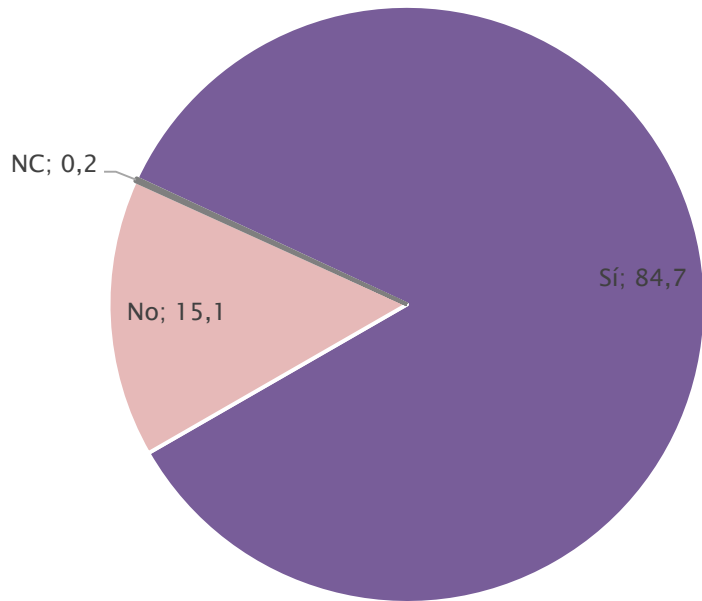
## Evolución del posicionamiento ideológico de la población entrevistada



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

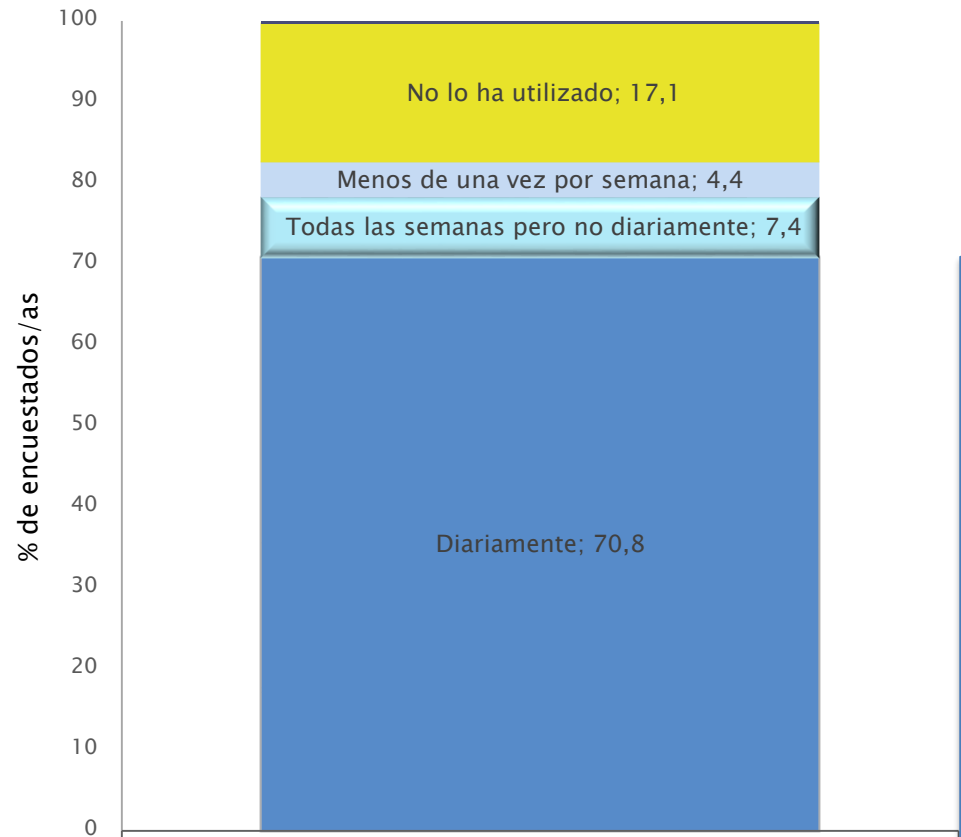


### Dispone de acceso a internet en la vivienda (%)



Tamaño muestra: **8.537** encuestas válidas

### Frecuencia uso de internet en los últimos 3 meses



Datos 2016

## Disponibilidad y uso de internet, comparativo Ayuntamiento de Madrid Comunidad de Madrid. Evolutivo 2010-2016



Fuente:

\*Encuesta de Hábitos y Prácticas Culturales (EHyPC). Plan estadístico Nacional 2013-2016. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECyD). Diseño de la muestra INE

Tamaño de la muestra: 16.000 personas de 15 años o más. Territorio nacional.

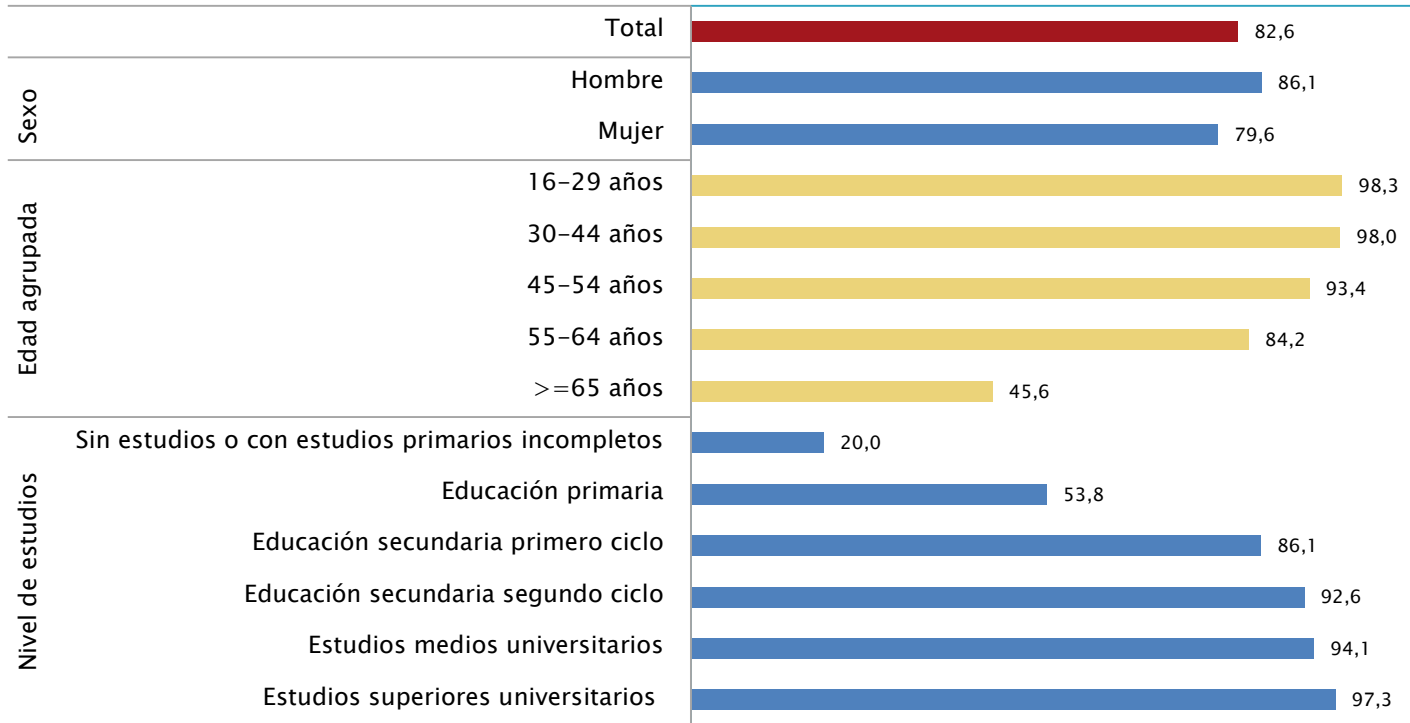
Visitas personales con entrevistador. Duración: 30 minutos. Tasa media trimestral de respuesta: 90%

Tamaño muestra de la Comunidad de Madrid: 1.568 encuestas. Para un nivel de confianza del 95%,  $p=q=0,5$ , el error muestral para la Comunidad de Madrid es del  $\pm 2,53\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Tamaño muestra en ediciones anteriores: **2.500**, aproximadamente

## Personas encuestadas que han usado internet en los últimos 3 meses. Global, sexo, grupos de edad y nivel de estudios.

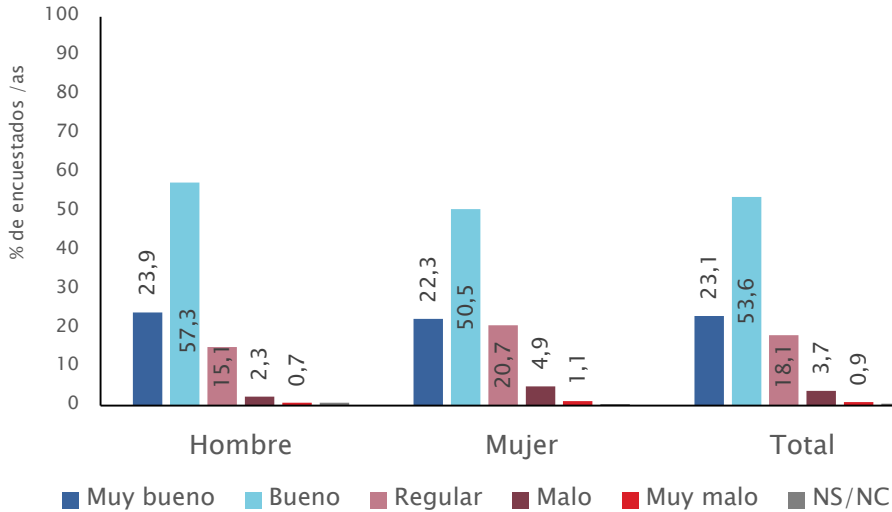


✓ El 17,4 % de las personas encuestadas no ha utilizado internet en los últimos 3 meses.

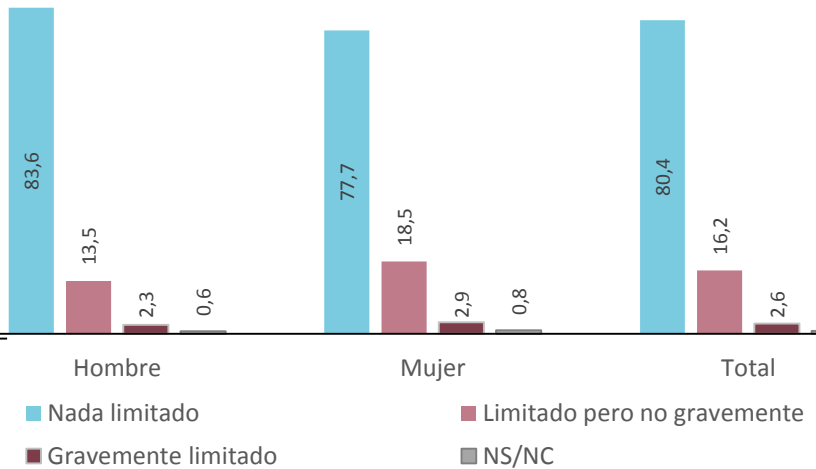
✓ Las personas encuestadas que menos utilizan internet son las mujeres, las de 65 años o más y las que tienen estudios primarios o inferiores.

Tamaño muestra: **8.537** encuestas válidas

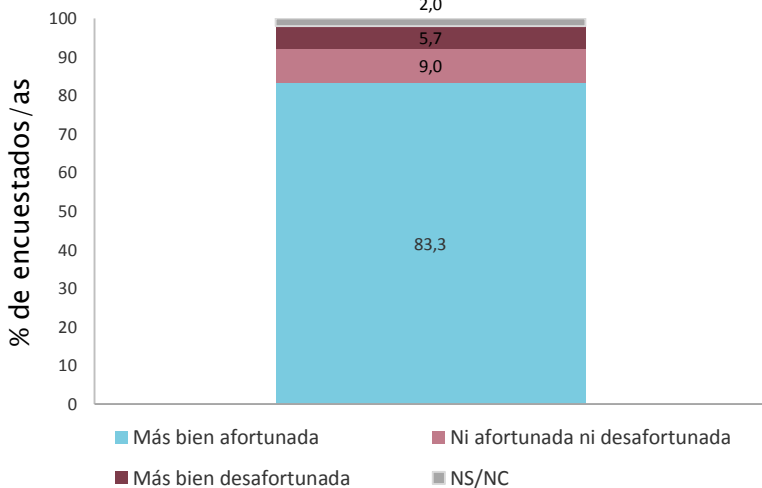
## Estado de salud en los últimos 12 meses



## Limitación debida a un problema de salud para realizar actividades habituales en los últimos 6 meses



## Sentimiento personal



- ✓ El 76,7% de las personas encuestadas refieren que su estado de salud en los últimos 12 meses es bueno o muy bueno, siendo superior en los hombres (81,2%) que en las mujeres (72,8%).
- ✓ El 18,8% de las personas encuestadas refieren algún tipo de limitación en los últimos 6 meses, siendo superior en las mujeres (21,4%) que en los hombres (15,8%).
- ✓ El 80,3 % de las personas encuestadas sienten que son más bien afortunadas.

Tamaño muestra: **8.537** encuestas válidas