

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

Cohesión Social y Servicios Sociales

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

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

| | | | |
|---|---|---------------------------------------|---|
| Universo | Personas mayores de 16 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta | | |
| Tamaño muestral | 8.537 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente | | |
| Error muestral | 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 | | |
| Procedimiento de muestreo | Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo de las personas informantes, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación proporcional por distrito | | |
| Método de recogida | Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio de la persona encuestada | | |
| Periodo de recogida | Del 6 de septiembre al 18 de noviembre de 2016 El pretest se realizó del 25 de agosto al 2 de septiembre de 2016 | | |
| Ponderación | Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a junio de 2016 | | |
| Número de expediente | 300/2015/01539 | Presupuesto base de licitación: | 132.231,40€ |
| | | Importe IVA 21%: | 27.768,60€ |
| | | Presupuesto total (IVA incluido 21%): | 160.000,00€ |
| Empresa adjudicataria trabajo de campo | Dephimática S.L | Precio de adjudicación: | 120.315,50 € (sin iva) 145.581,75 € (iva incluido) |

INDICADORES UTILIZADOS

INDICADORES UTILIZADOS

Todas las preguntas de la encuesta

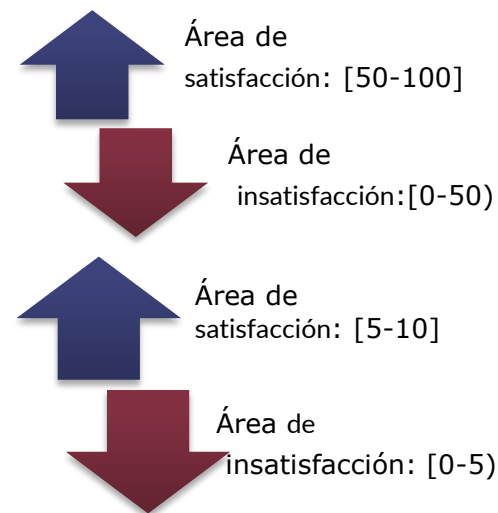
- **Frecuencias** porcentuales de las variables

Preguntas con escala semántica

- **Indicadores Sintéticos (IS)**: calculados según metodología indicadores del Barómetro del CIS, basados en los índices elaborados por TechnoMétrica Institute of Policy and Politics (TIPP) de Estados Unidos

Preguntas con escala numérica 0-10 puntos

- **Medias** de satisfacción



TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE ESTRATO

| Estrato socioeconómico | Valor |
|---|-------|
| Familias españolas con personas menores a su cargo y con nivel elevado de formación | 1 |
| Personas extranjeras con baja cualificación y alto nivel de paro | 2 |
| Hogares de personas españolas con más de una persona adulta y sin personas menores | 3 |
| Personas con educación superior, elevada presencia de personas extranjeras y edad media | 4 |
| Población española envejecida con gran dependencia social | 5 |
| Personas extranjeras, hogares de más de una persona, sin personas menores y con formación media | 6 |

Elaboración: Subdirección General de Análisis Socioeconómicos. Área de Gobierno de Economía y Hacienda

COMPARACIÓN DE CIUDADES

| | Barcelona | Roma | Sevilla | Ciudades europeas Urban Audit |
|-----------------------------------|--|--|---|---|
| Ámbito temporal | 4 abril-29 junio 2016 | 1 junio-26 julio 2016 | 28 junio-6 julio 2016 | Mayo-junio 2015 |
| Serie disponible | Desde 1987 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 (1.373.323 personas) | Ciudadanos y ciudadanas de 15 y más años. (2.384.127 personas) | Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (693.878 personas) | Ciudadanos y ciudadanas de 15 y más años de 79 ciudades europeas |
| Tipo de encuesta y muestra | 6.000 encuestas personales domiciliarias | 2.000 encuestas telefónicas | 440 encuestas telefónicas | 500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica |
| Indicadores utilizados | Escala 0-10 | Escala 1-10 | Escala semántica. Escala 0-10 | Escala semántica |
| Referencia | Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016, resum de resultats | 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 |

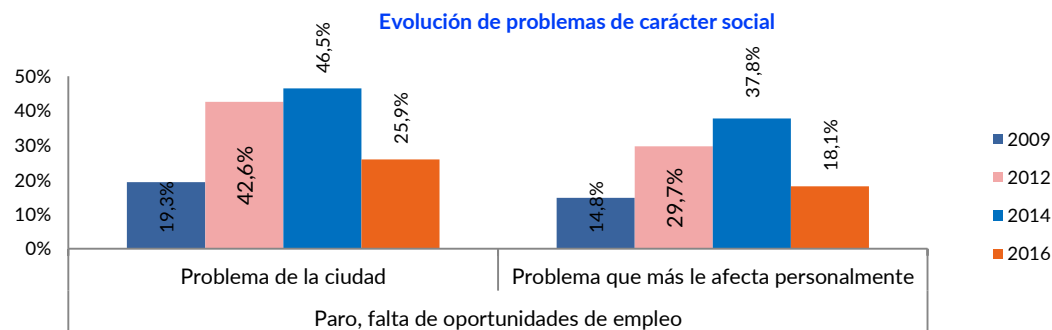
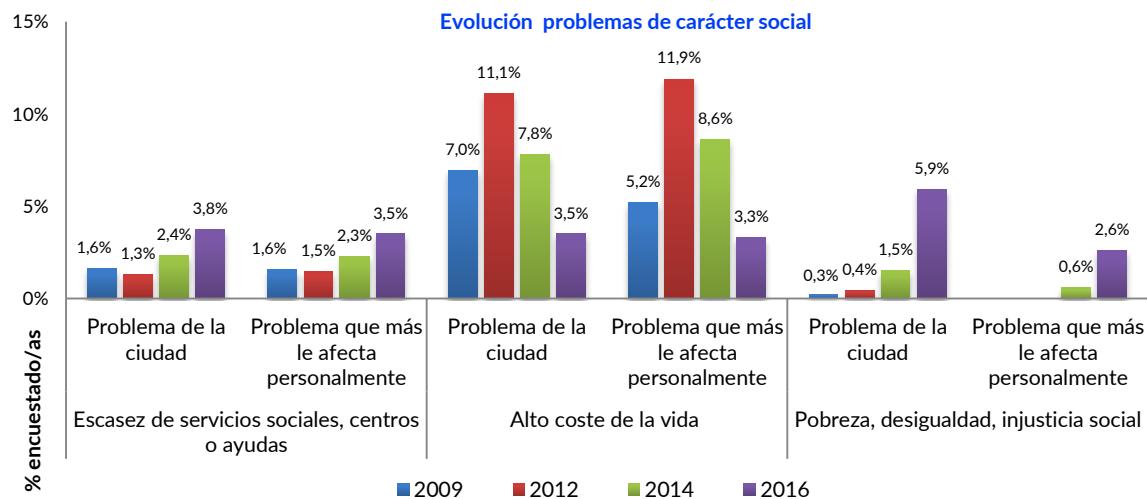
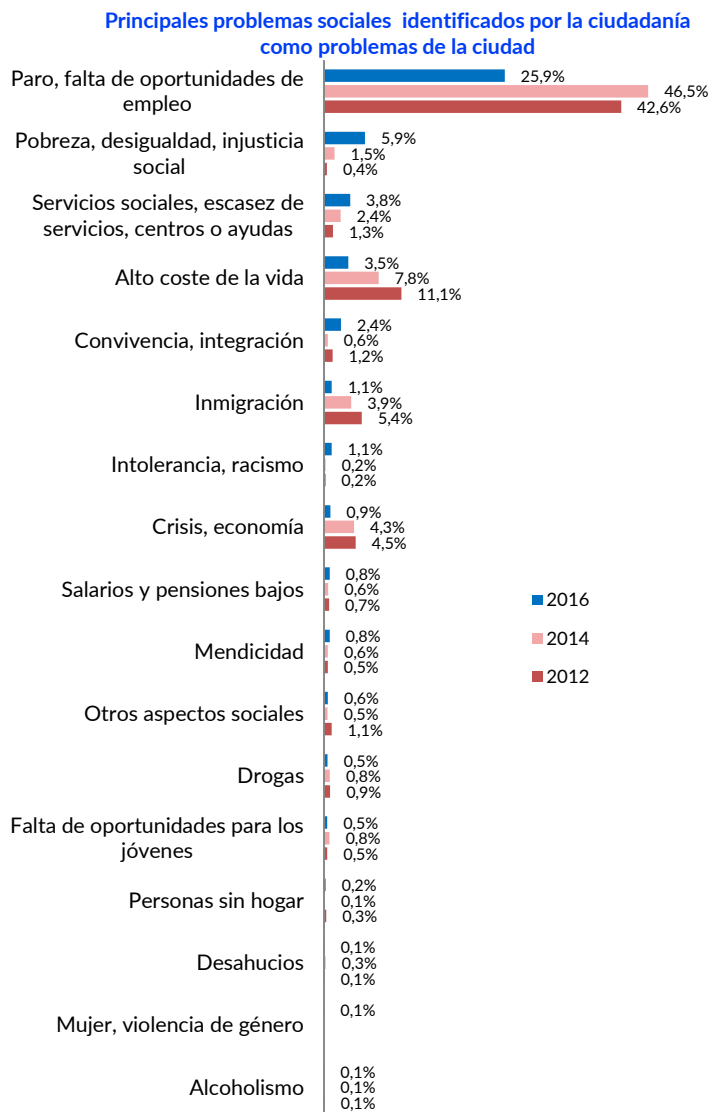
Principales problemas sociales identificados por la ciudadanía

Los 15 principales problemas de la ciudad de Madrid

| | 2009 | 2012 | 2014 | 2016 |
|----|--|--|--|---|
| 1 | Tráfico, atascos | Paro, falta de oportunidades de empleo | Paro, falta de oportunidades de empleo | Limpieza |
| 2 | Contaminación del aire | Contaminación del aire | Limpieza | Paro, falta de oportunidades de empleo |
| 3 | Paro, falta de oportunidades de empleo | Tráfico, atascos | Tráfico, atascos | Contaminación del aire |
| 4 | Ruido | Alto coste de la vida | Contaminación del aire | Tráfico, atascos |
| 5 | Obras | Limpieza | Alto coste de la vida | Inseguridad |
| 6 | Inseguridad | Inseguridad | Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios | Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso |
| 7 | Delincuencia, robos, atracos y hurtos | Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso | Inseguridad | Pobreza, desigualdad, injusticia social |
| 8 | Aglomeraciones | Ruido | Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso | Aceras y calles en mal estado |
| 9 | Limpieza | Delincuencia, robos, atracos y hurtos | Delincuencia, robos, atracos y hurtos | Sanidad, falta de servicios o profesionales, lista de espera, calidad o precios |
| 10 | Alto coste de la vida | Carestía del transporte público | Corrupción | Educación, falta de profesorado, centros o plaza, calidad o tasas |
| 11 | Transporte público | Inmigración | Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas | Transporte público |
| 12 | Impuestos | Crisis, economía | Ruido | Ruido |
| 13 | Crisis, economía | Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios | Aceras y calles en mal estado | Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines y arbolado |
| 14 | Inmigración | Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas | Crisis, economía | Servicios sociales, escasez de servicios, centros o ayudas |
| 15 | Estrés | Políticos | Políticos | Alto coste de la vida |

La escasez de servicios sociales, centros y ayudas ocupa el puesto 14 en la agenda de problemas de la ciudad, por encima del alto coste de la vida. Se aprecia que este problema ha adquirido mayor importancia para la ciudadanía, ya que es la primera vez que se encuentra en el *ranking* desde 2009.

Principales problemas sociales identificados por la ciudadanía

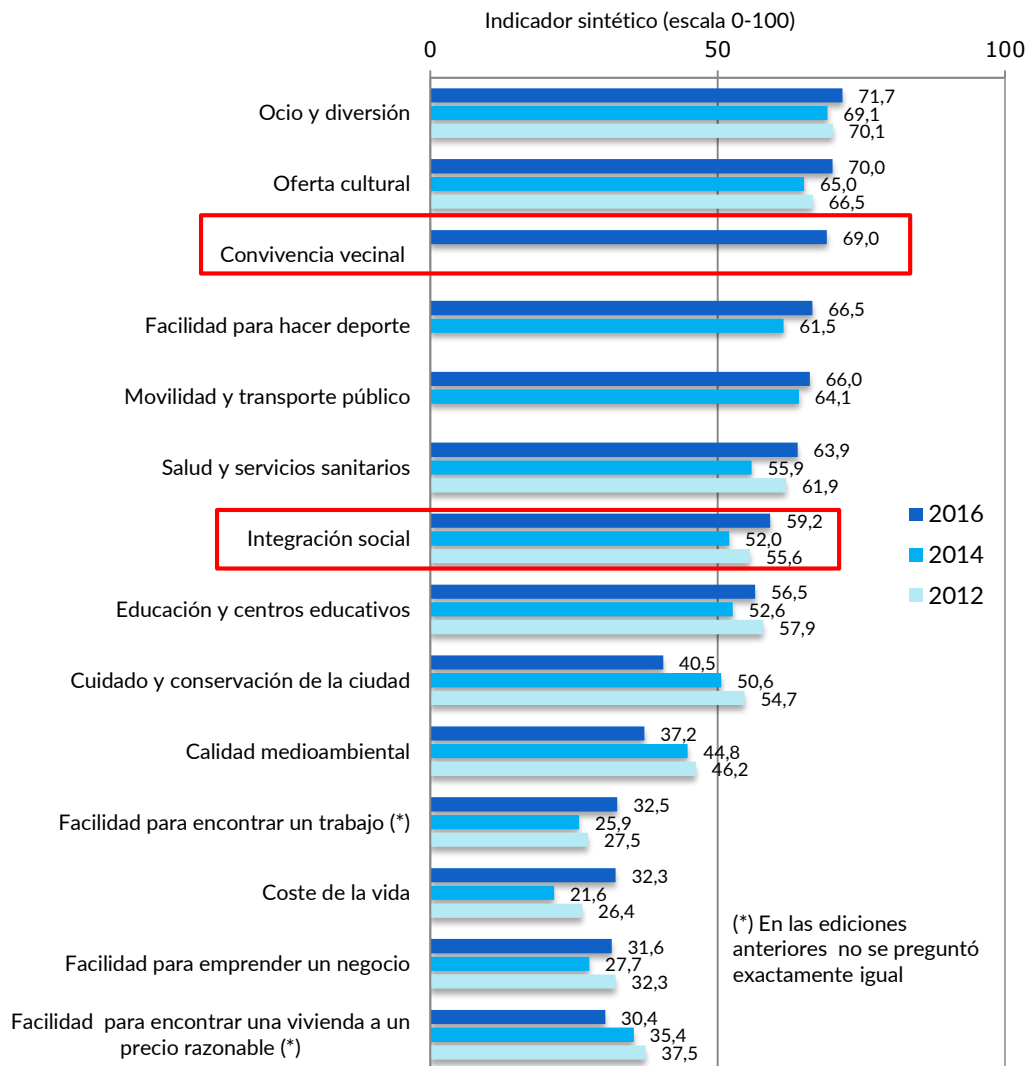


Baja el porcentaje de personas encuestadas que consideran el paro como un problema sociotrópico o egocéntrico, y sube el de las que creen que lo son la pobreza y la desigualdad social, situándose éste último en segundo lugar en la lista de problemas de carácter social.

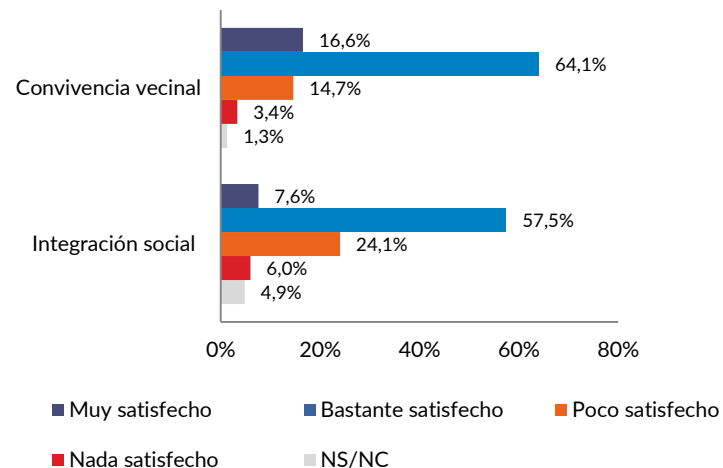
La escasez de servicios sociales, de ayudas o de centros de atención social ha sido identificado como uno de los principales problemas de la ciudad por un 3,8% de las personas encuestadas, porcentaje que se ha incrementado respecto a los años anteriores.

La integración social como parte de la calidad de vida en la ciudad

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



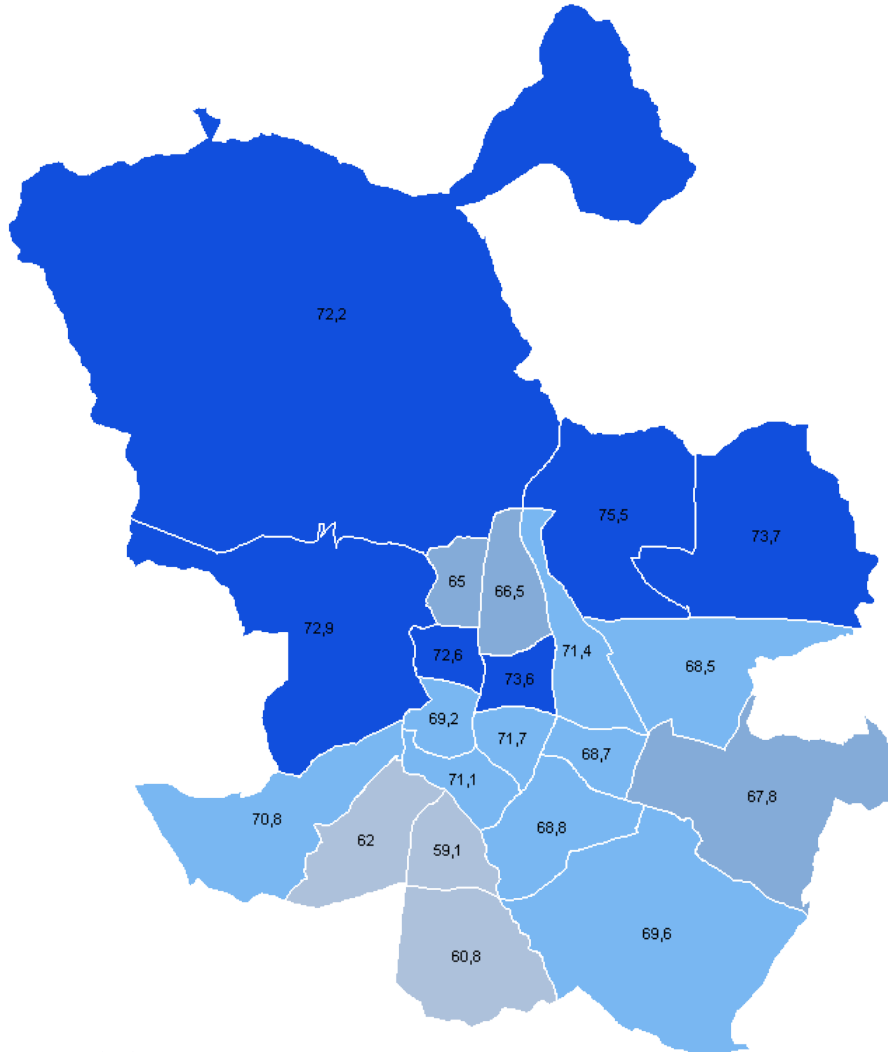
Satisfacción con la convivencia vecinal y la integración social como aspecto de calidad de vida en la ciudad



La integración social es un aspecto bien valorado por las personas encuestadas como aspecto de la calidad de vida de la ciudad. De hecho, el 65,1% dice estar muy o bastante satisfecho o satisfecha con la integración social en la ciudad.

La convivencia vecinal como parte de la calidad de vida se ha introducido por primera vez en la edición de 2016. Es uno de los aspectos mejor valorados por las personas encuestadas.

La convivencia vecinal como parte de la calidad de vida en la ciudad Por distrito



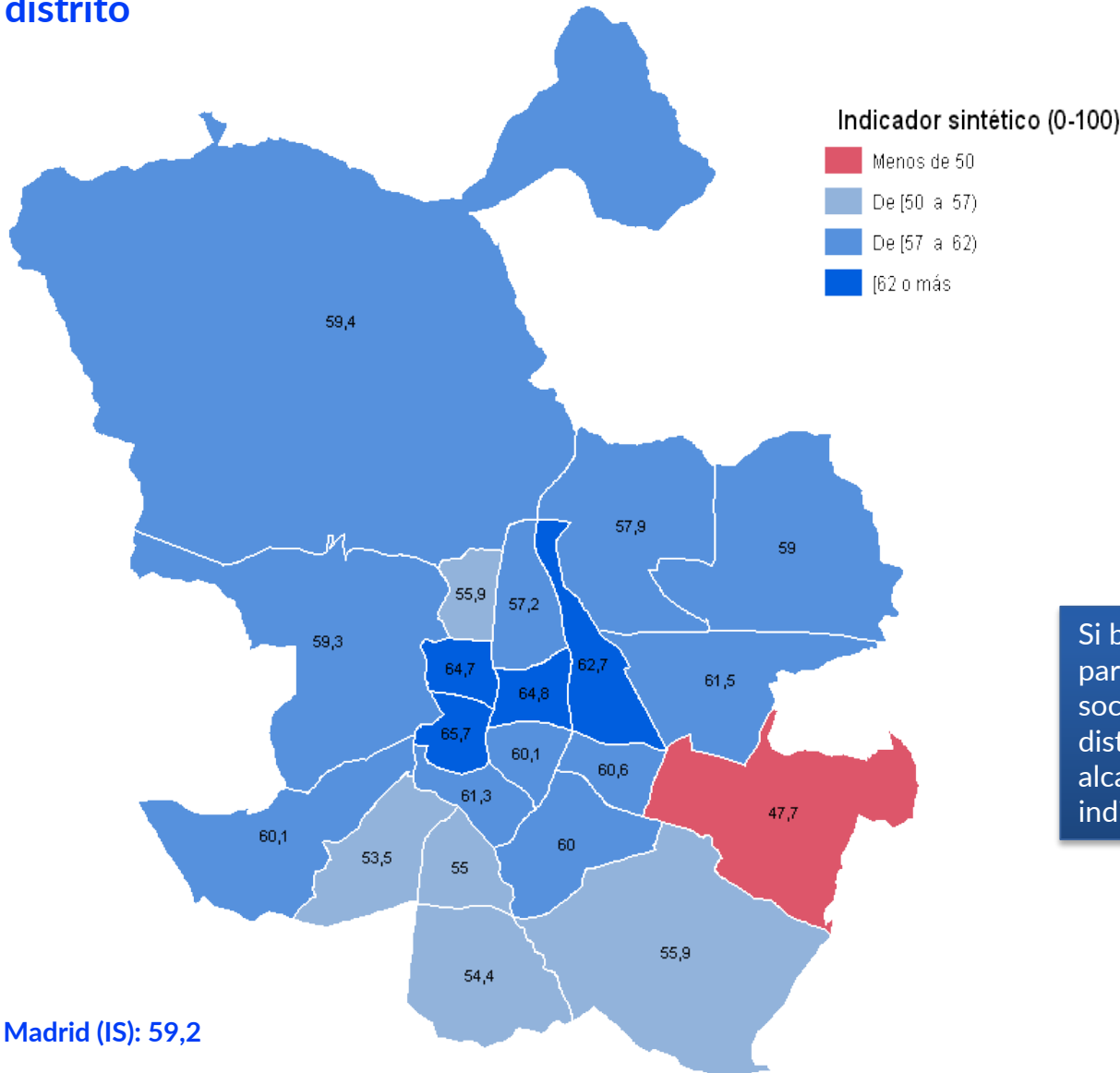
Indicador Sintético (0-100)

- De [59 a 65]
- De [65 a 68]
- De [68 a 72]
- [72 o más]

La convivencia vecinal como aspecto relacionado con la calidad de vida está bien valorado en la ciudad de Madrid. Ninguno de los valores del indicador sintético está por debajo de 59

Madrid (IS): 69

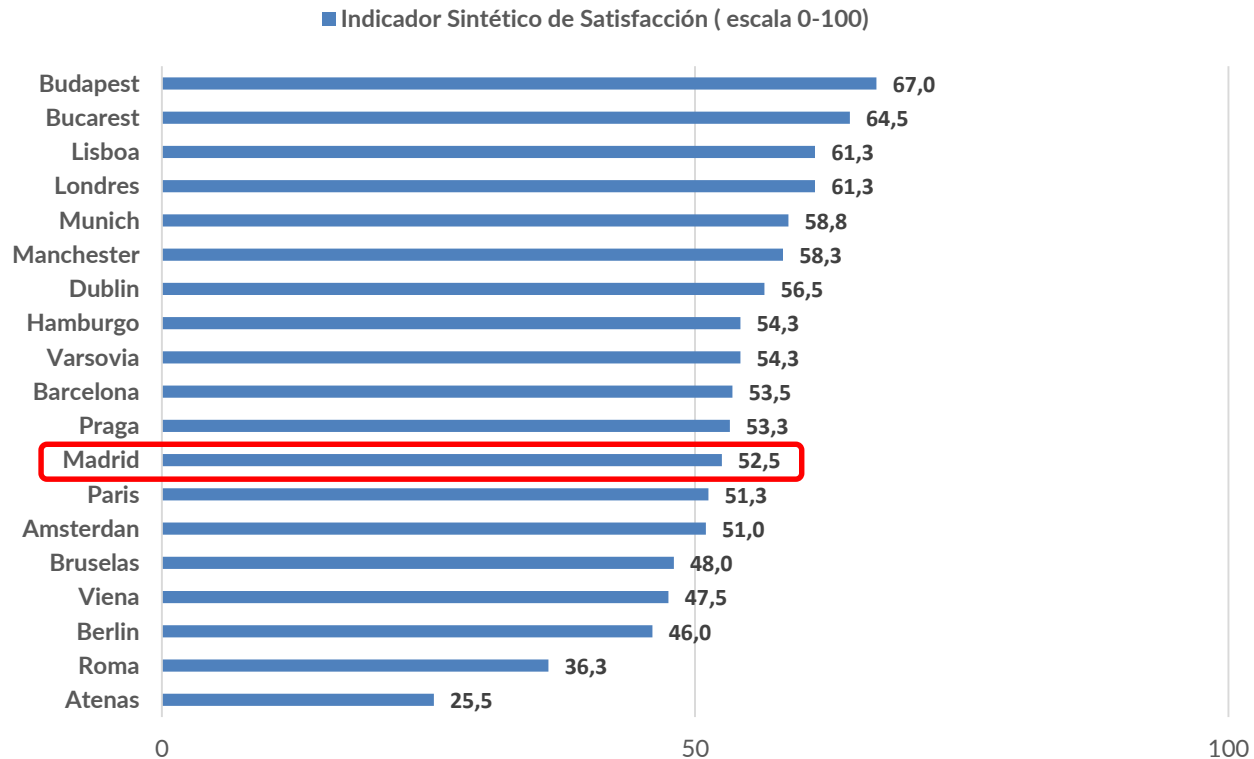
La integración social como parte de la calidad de vida en la ciudad Por distrito



Si bien la mayoría de los distritos parecen satisfechos con la integración social en la ciudad de Madrid, el distrito de Vicálvaro no llega a alcanzar el valor 50 en el rango del indicador sintético.

La integración social como parte de la calidad de vida en la ciudad. Comparación

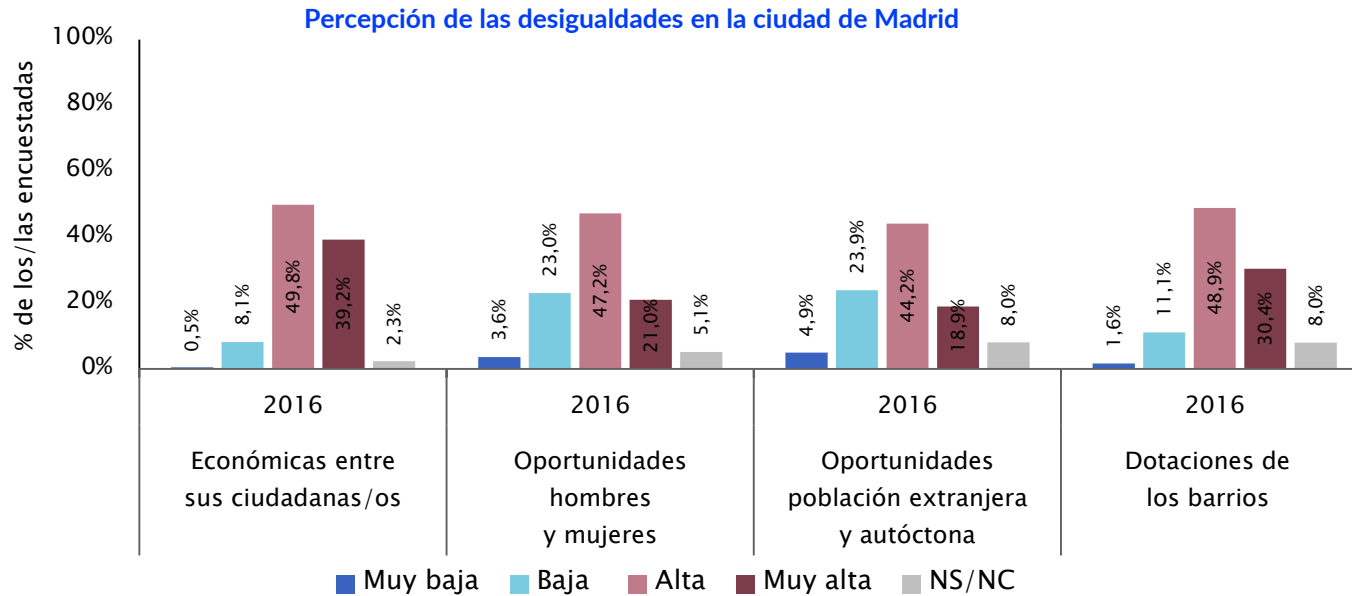
Buena integración inmigrantes en... Comparación ciudades europeas 2016



Fuente: Comision Europea (2015), Quality of life in cities. Perception survey in 79 European cities, Flash Eurobarometer 419. Trabajo de campo junio 2015

Percepción de desigualdades en la ciudad de Madrid

Percepción de desigualdades en la ciudad de Madrid



✓ 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%

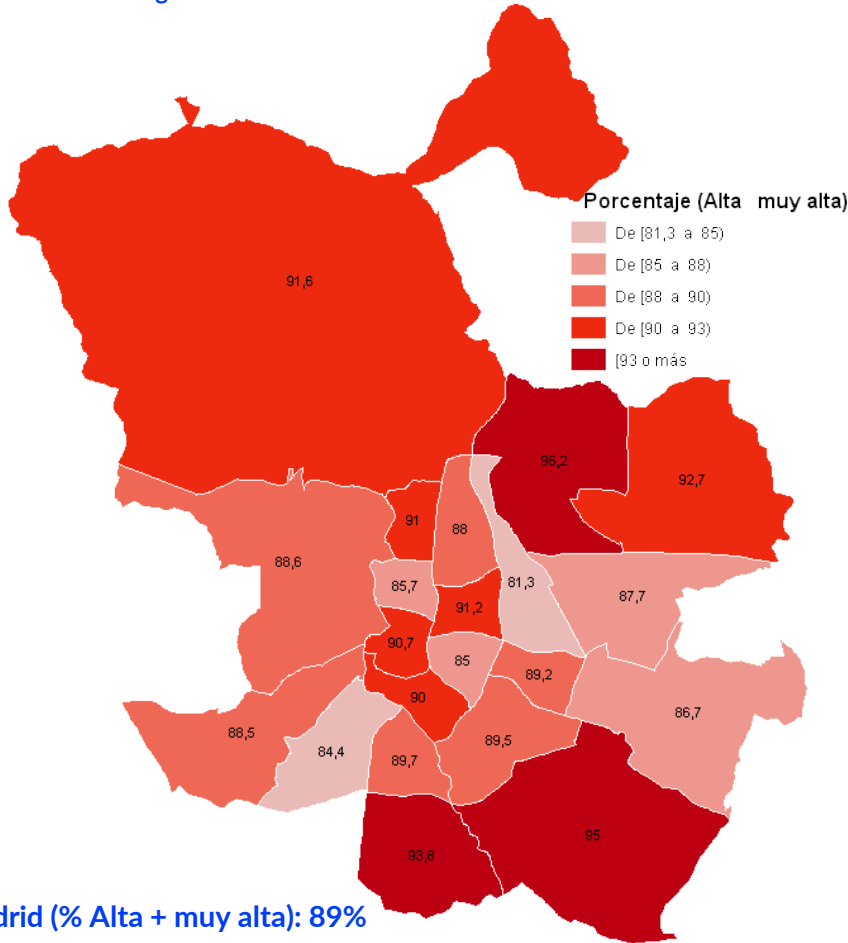
Dotaciones de los barrios: 79,3%

La mayoría de las personas encuestadas percibe fuertes desigualdades en los cuatro aspectos por los que se ha preguntado, en especial en lo relativo a la desigualdad económica entre sus ciudadanos y ciudadanas

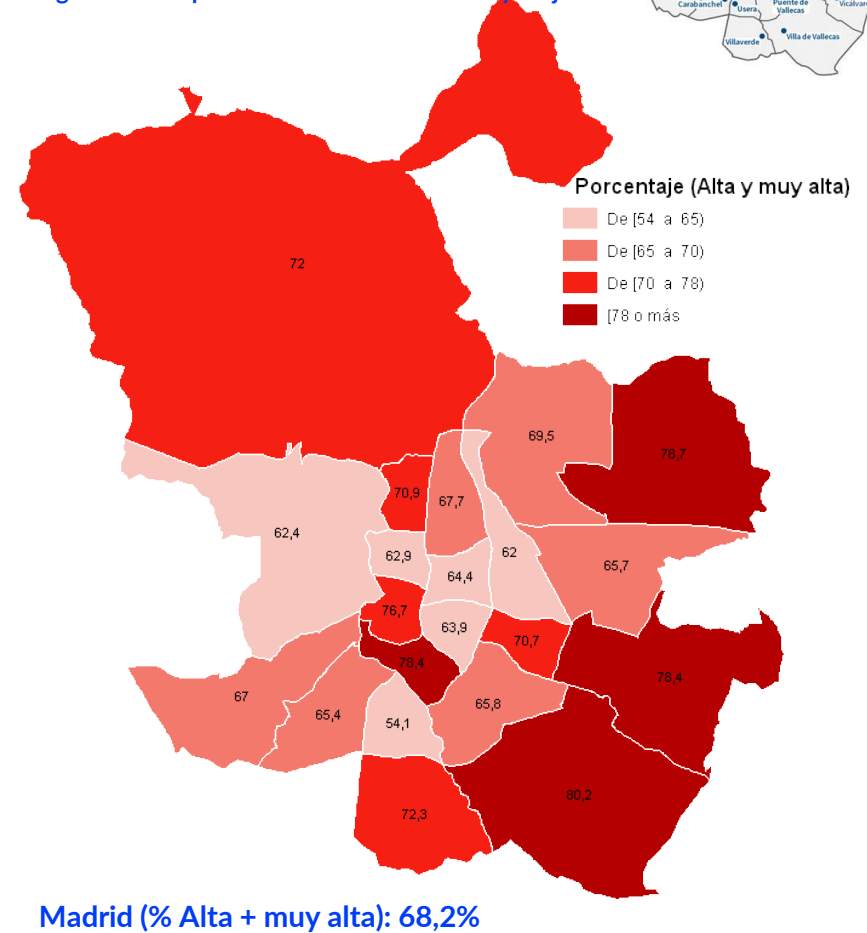
Percepción de desigualdades en la ciudad de Madrid por distrito



Desigualdades económicas entre las/los ciudadanos



Desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres



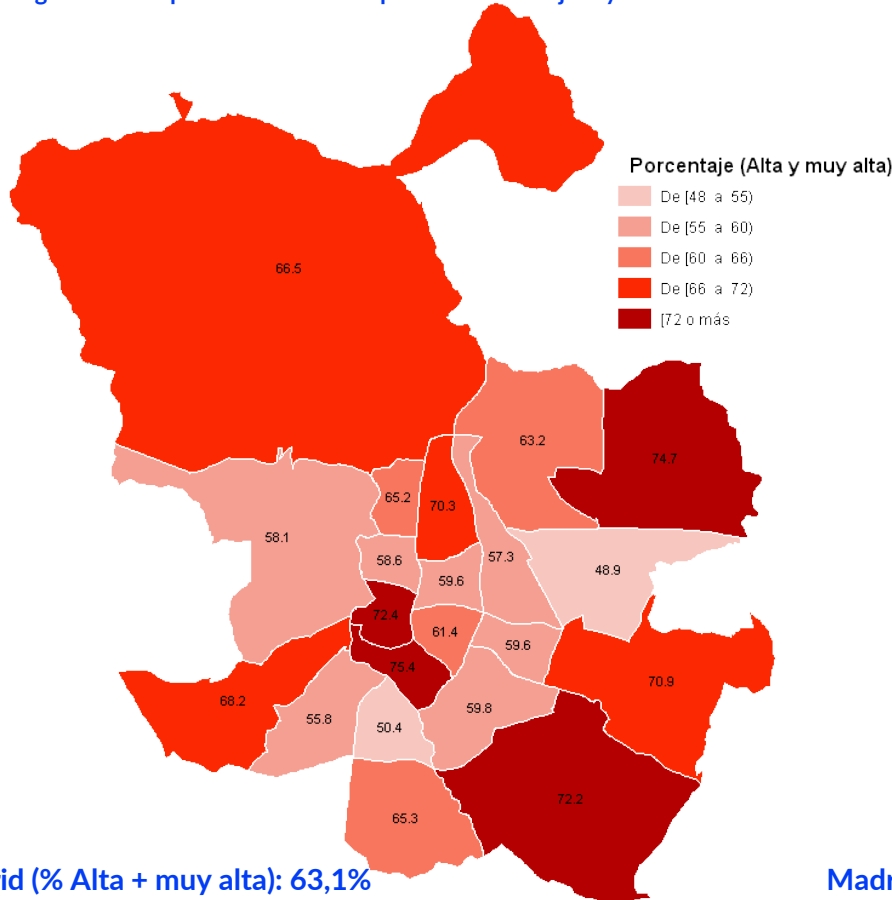
La apreciación de que la desigualdad entre los ciudadanos y ciudadanas de Madrid es alta o muy alta es mayoritaria. Los distritos que perciben mayor desigualdad son Villaverde, Villa de Vallecas y Hortaleza

La percepción de que la desigualdad entre hombres y mujeres es alta o muy alta es también mayoritaria entre las personas encuestadas. Vicálvaro, Arganzuela, Barajas y Villa de Vallecas son los distritos en los que se percibe una mayor desigualdad.

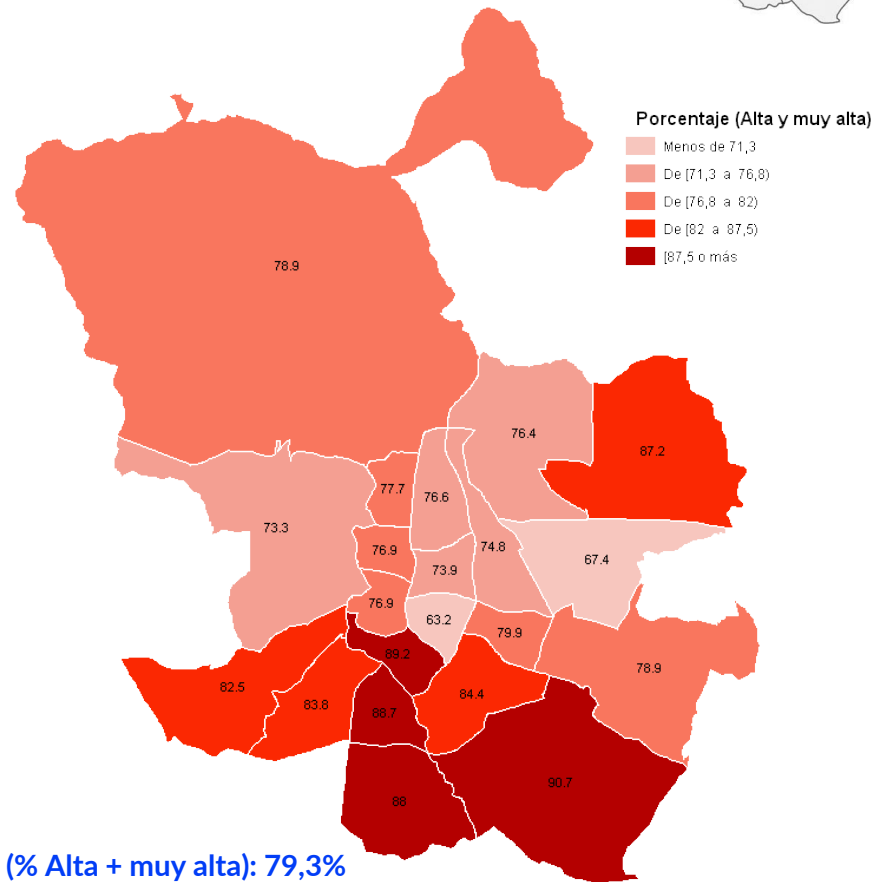
Percepción de desigualdades en la ciudad de Madrid por distrito



Desigualdad de oportunidades entre población extranjera y autóctona



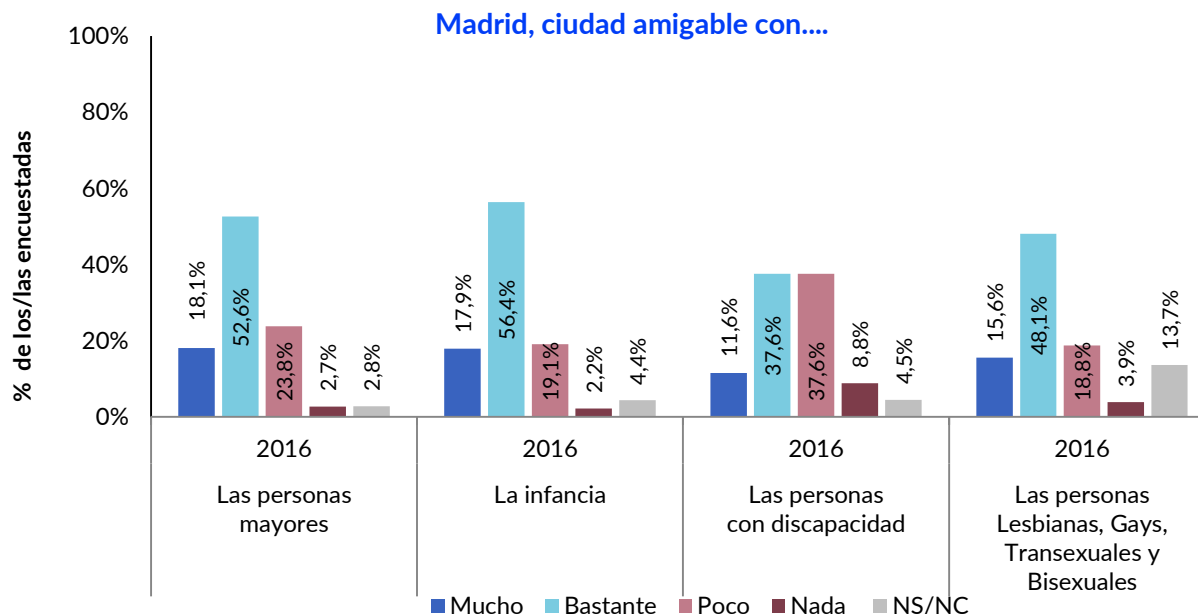
Desigualdad en las dotaciones de los barrios de la ciudad



La percepción de desigualdad entre población extranjera y autóctona es menor que en el resto de aspectos por los que se ha preguntado, siendo Arganzuela el distrito donde mayor desigualdad se aprecia: el 75,4% de las personas encuestadas consideran que la desigualdad entre población extranjera y autóctona es alta o muy alta. La percepción de que la dotación entre barrios es desigual también es mayoritaria. Barajas y los distritos del sur son los que aprecian mayor desigualdad.

Madrid como ciudad amigable

Madrid como ciudad amigable



✓ 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%

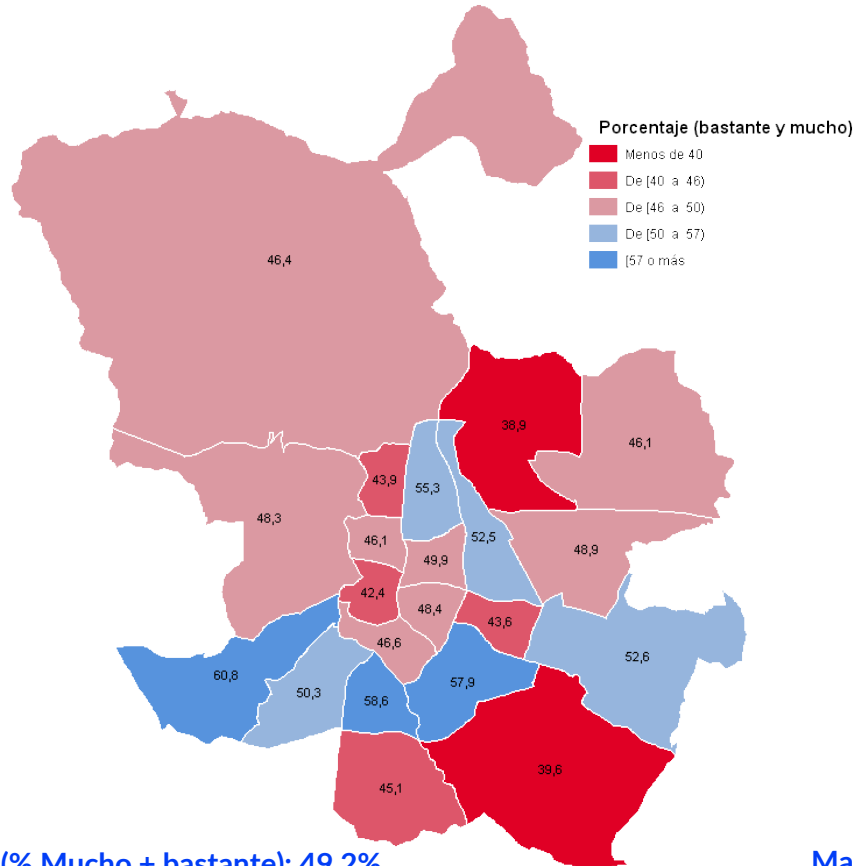
Las personas Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales (LGTB): 63,7%

Por lo general, Madrid resulta una ciudad amigable para los colectivos por los que se ha preguntado. Sin embargo, hay que resaltar que en el caso de las personas con discapacidad se aprecian opiniones muy polarizadas.



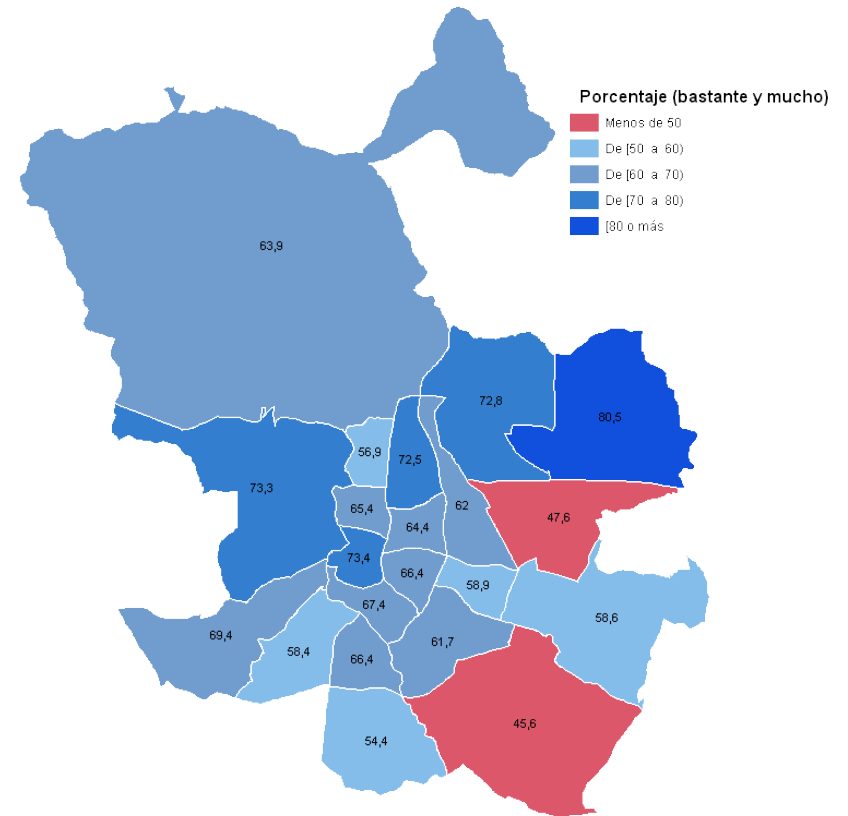
Madrid ciudad amigable con... por distrito

Madrid como ciudad amigable con las personas con discapacidad



Madrid (% Mucho + bastante): 49,2%

Madrid como ciudad amigable con las personas LGTB



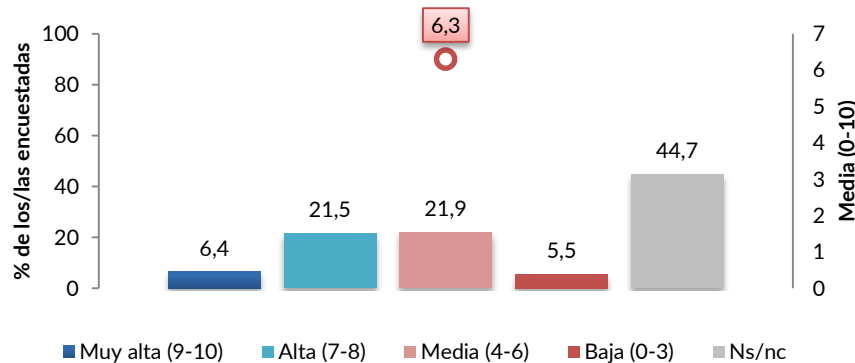
Madrid (% Mucho + bastante): 63,7%

La amigabilidad hacia el colectivo LGTB está valorado con una puntuación mayor a 50 en todos los distritos excepto en Villa de Vallecas y San Blas-Canillejas

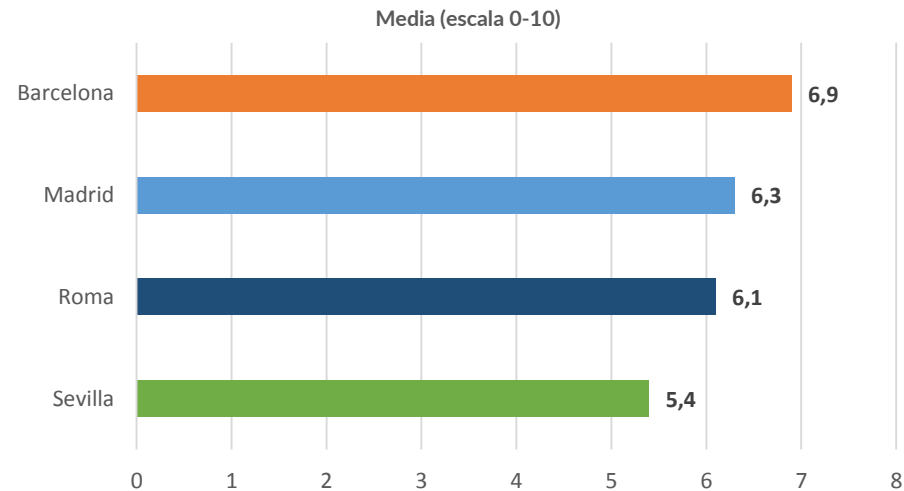
Satisfacción con los servicios sociales

Satisfacción con los servicios sociales, evolución y comparativa

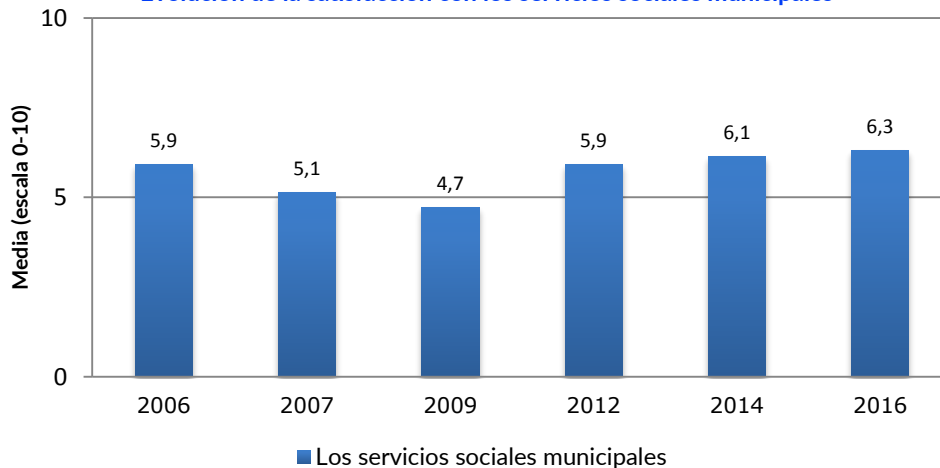
Satisfacción con los servicios sociales



Satisfacción con los servicios sociales. Comparación de ciudades



Evolución de la satisfacción con los servicios sociales municipales



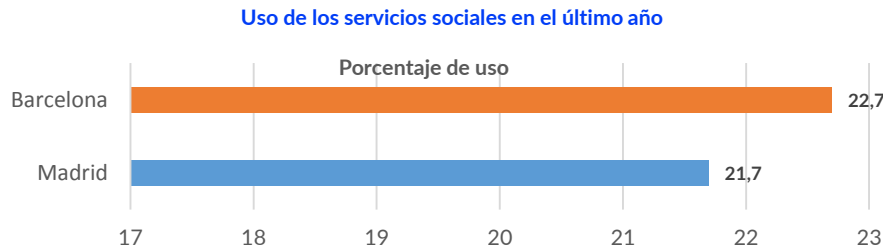
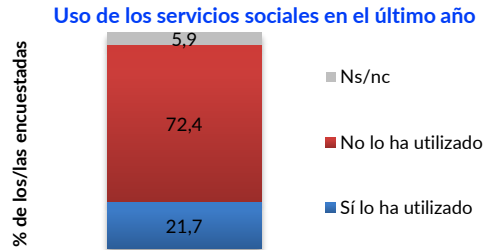
Fuentes:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016. Escala 0-10
 Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, junio 2016. Escala 0-10
 Roma: Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma IX edizione, octubre 2016. Escala 1-10

La satisfacción con los servicios sociales está por encima de 6 puntos de media.
 La evolución de la satisfacción ciudadana con los servicios sociales municipales muestra una tendencia claramente creciente desde 2009.

En la comparación con otras ciudades, Barcelona es la mejor valorada, seguida por Madrid.

Uso, suficiencia y evolución, y comparación de los servicios sociales

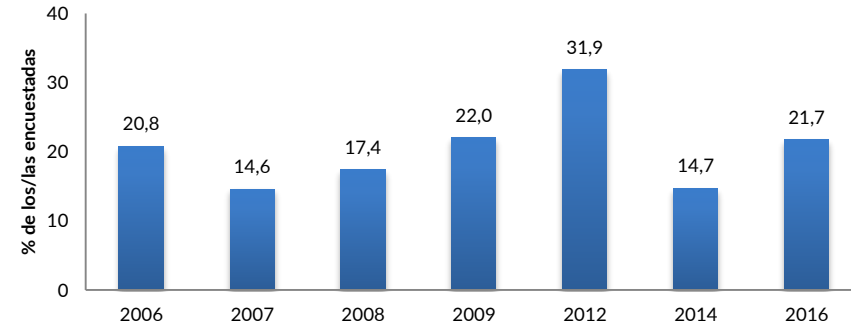


Fuente: Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016. Escala 0-10

Los servicios sociales han sido utilizados en el último año por un 21,7% de las personas encuestadas, proporción algo más baja que la que se registra para la ciudad de Barcelona (22,7%). A efectos de la comparación, en la encuesta de Barcelona se pregunta por los centros de servicios sociales.

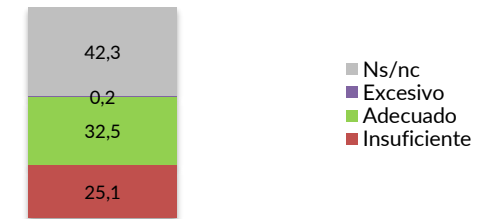
Una proporción muy importante de las personas encuestadas no tiene una opinión formada sobre la suficiencia de servicios sociales, a juzgar por el elevado porcentaje registrado de respuesta *No sabe/No contesta*. No obstante, una cuarta parte (25,1%) cree que los servicios sociales municipales actuales son insuficientes, proporción que ha aumentado ligeramente desde 2014.

Evolución del uso de los servicios sociales municipales

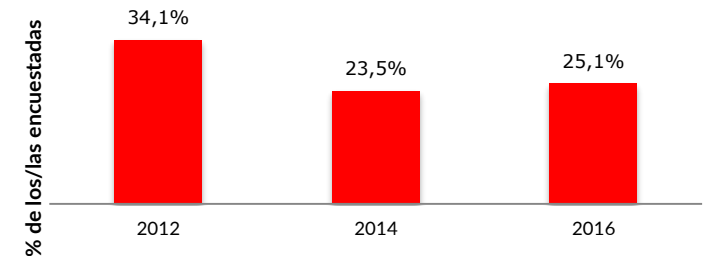


■ Los servicios sociales municipales (centros para mayores, para personas con discapacidad, para inmigrantes, familias, infancia)

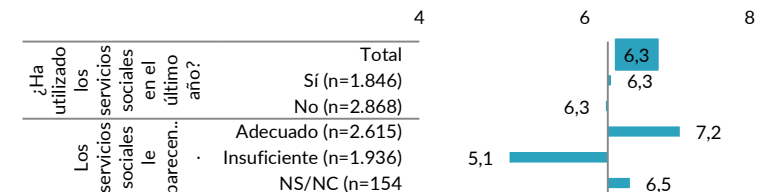
Suficiencia de servicios municipales: su número le parece... (% de personas encuestadas)



Evolución del porcentaje de personas encuestadas que cree que los servicios sociales son insuficientes

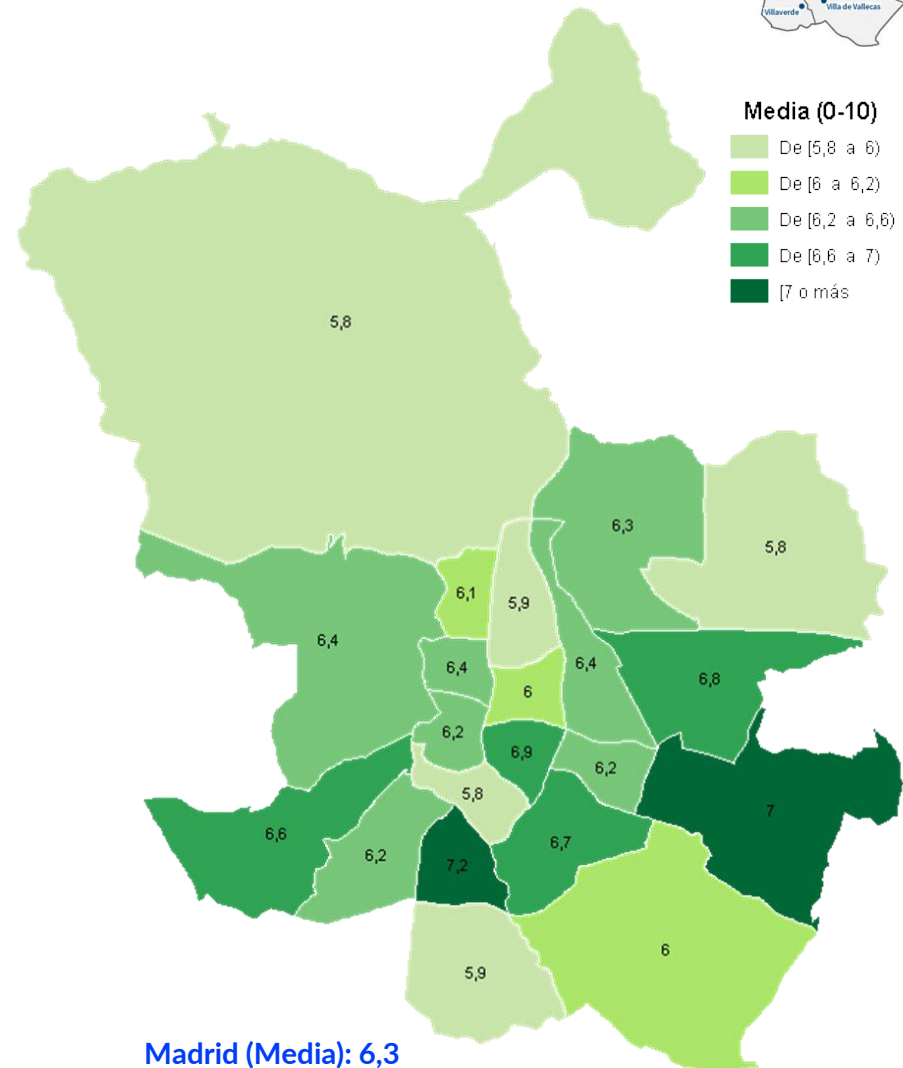
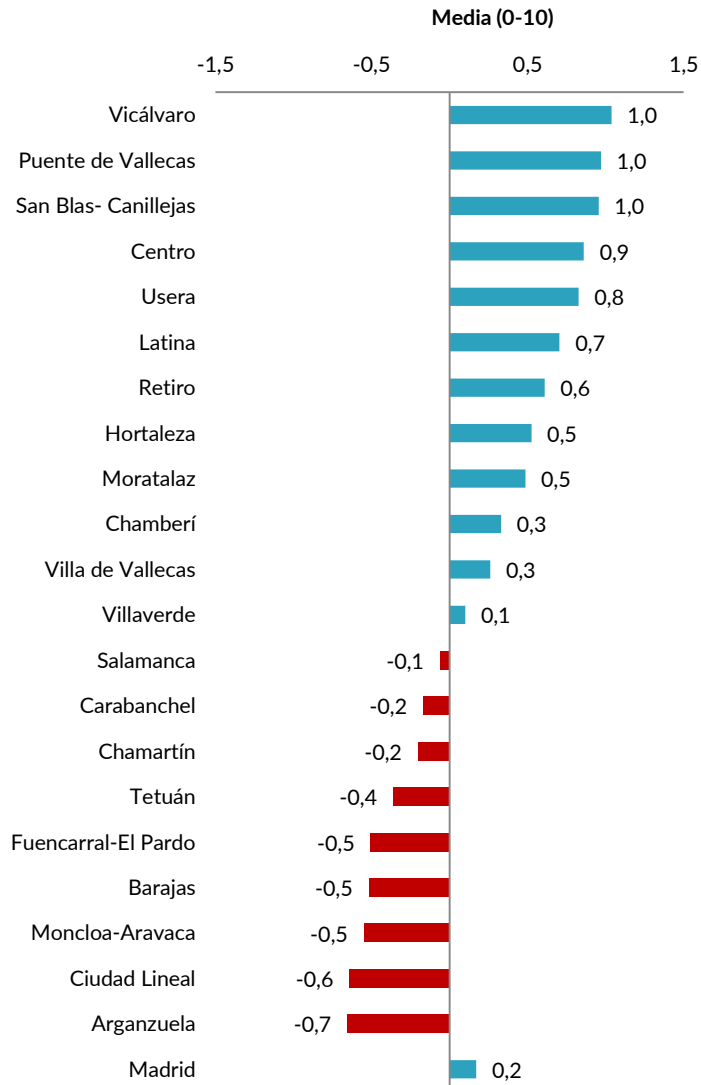


Satisfacción con los servicios sociales municipales según uso y suficiencia Media (0-10)

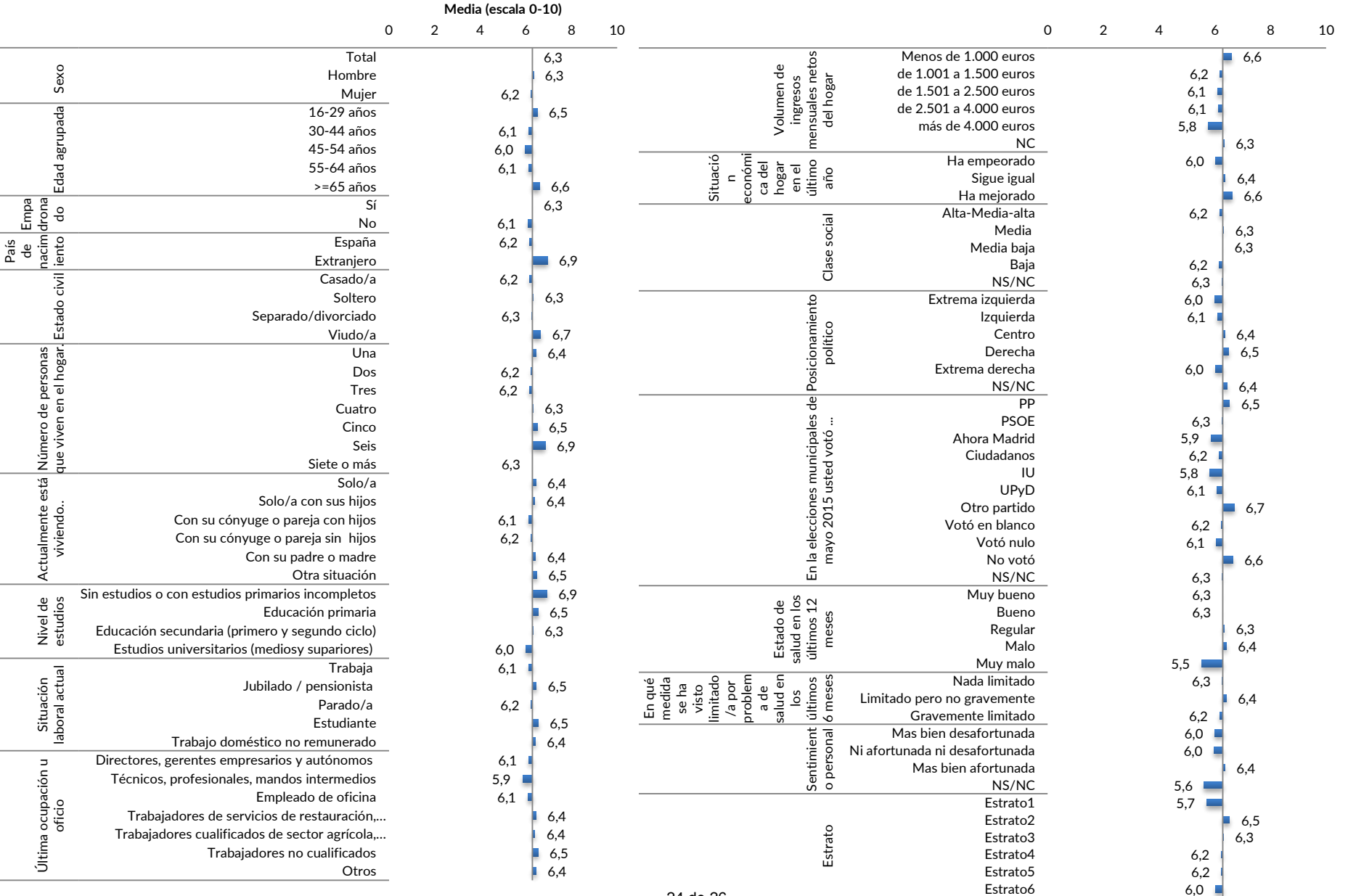


Satisfacción con los servicios sociales municipales por distrito

Diferencia de la satisfacción media con los servicios sociales 2016-2014

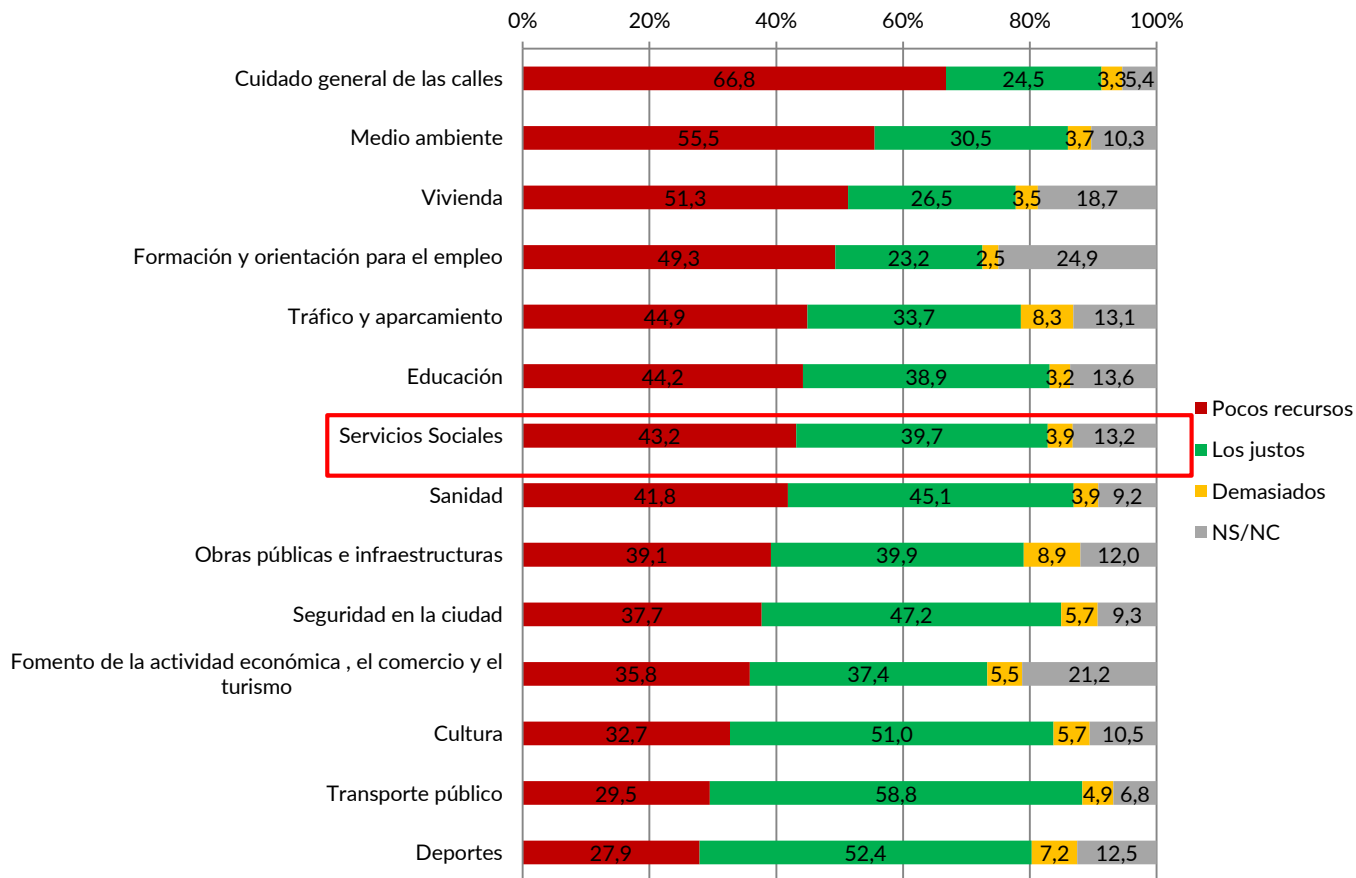


Satisfacción media con los servicios sociales municipales según perfil sociodemográfico



El gasto municipal en servicios sociales

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



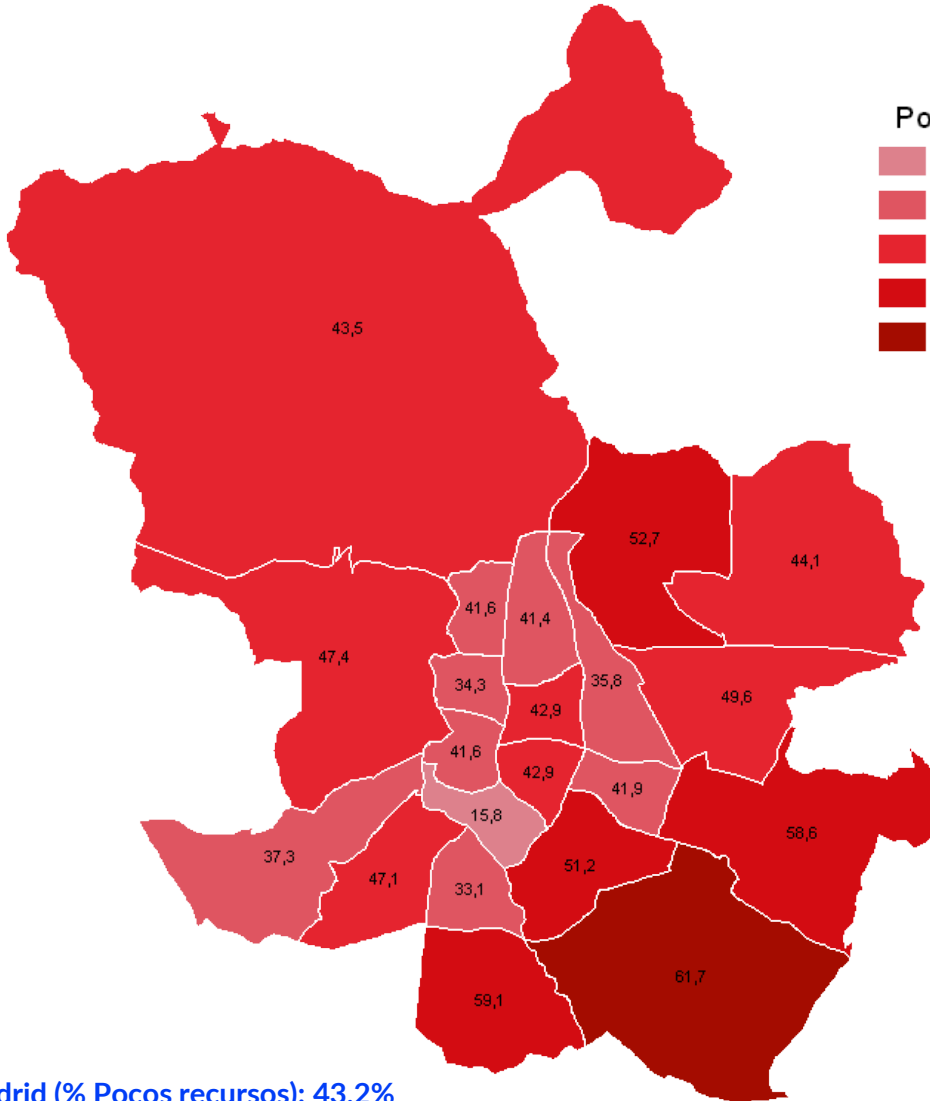
La mayoría de las personas encuestadas opina que se dedican pocos recursos a los servicios sociales; en concreto, un 43,2%. El porcentaje de las que consideran que se dedican los justos ronda el 40%.

El gasto municipal en servicios sociales por distrito



Porcentaje (Pocos recursos)

- Menos de 33
- De [33 a 42)
- De [42 a 50)
- De [50 a 60)
- [60 o más



La mayoría de las personas encuestadas opina que el Ayuntamiento gasta poco en servicios sociales.

Los distritos que consideran que se destinan pocos recursos a servicios sociales (superior al 50%) son en su mayoría del sureste de la ciudad.

Madrid (% Pocos recursos): 43,2%