

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

Participación Ciudadana , Relación con la Ciudadanía, Administración de la Ciudad y Gobernanza

**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 los informantes, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación apropiada 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)

Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, 120 por distrito.

INDICADORES UTILIZADOS



COMPARACIÓN DE CIUDADES

	Barcelona		Ciudades europeas Urban Audit
Ámbito temporal	4 abril-29 junio 2016	21 de noviembre 2016 al 9 de diciembre 2016	Mayo-junio 2015
Serie disponible	Desde 1987 con carácter anual	Desde 1988 con carácter semestral	2004-2006-2009-2012-2016
Universo	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 de 15 y mas años de 79 ciudades europeas
Tipo de encuesta y muestra	6.000 encuestas personales domiciliarias	800 encuestas telefónicas	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
Indicadores utilizados	Escala 0-10	Escala semántica	Escala semántica
Referencia	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016, resum de resultats	Ajuntament de Barcelona, Baròmetre de Barcelona diciembre 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

TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE ESTRATO

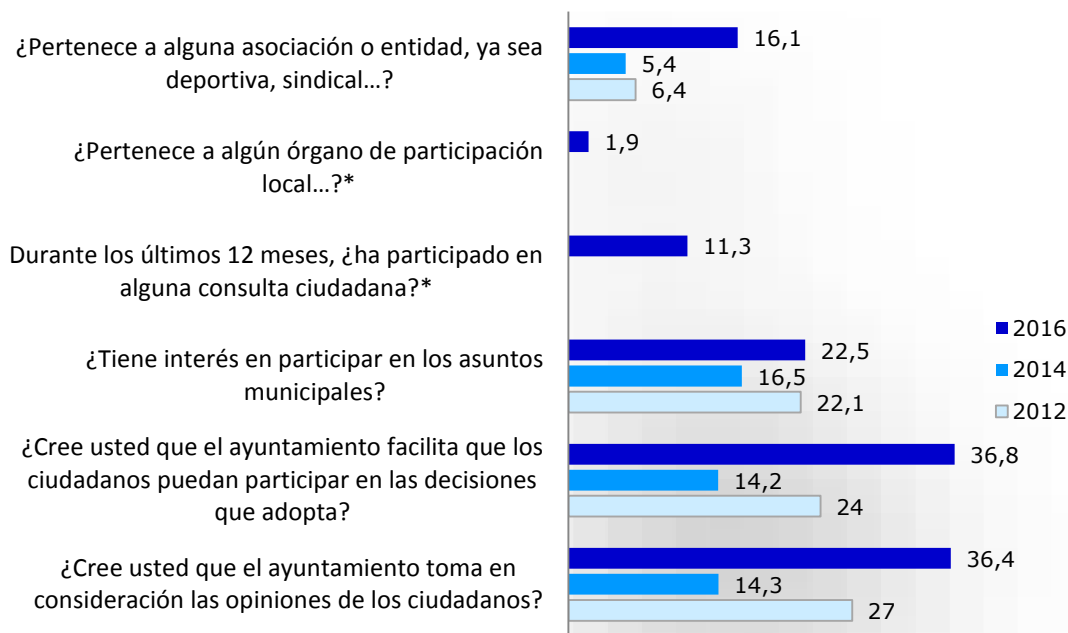
Estrato socioeconómico	Valor
Familias españolas con personas menores a su cargo y con nivel elevado de formación	1
Personas extranjeras con baja cualificación y alto nivel de paro	2
Hogares de personas españolas con más de una persona adulta y sin personas menores	3
Personas con educación superior, elevada 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

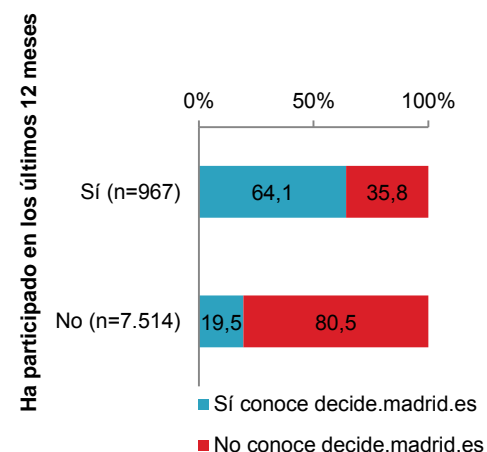
Participación Ciudadana

Participación Ciudadana

Percepción sobre la participación ciudadana
% Respuestas Sí



Porcentaje de personas encuestadas según participación en los últimos 12 meses y conocimiento de decide.madrid.es

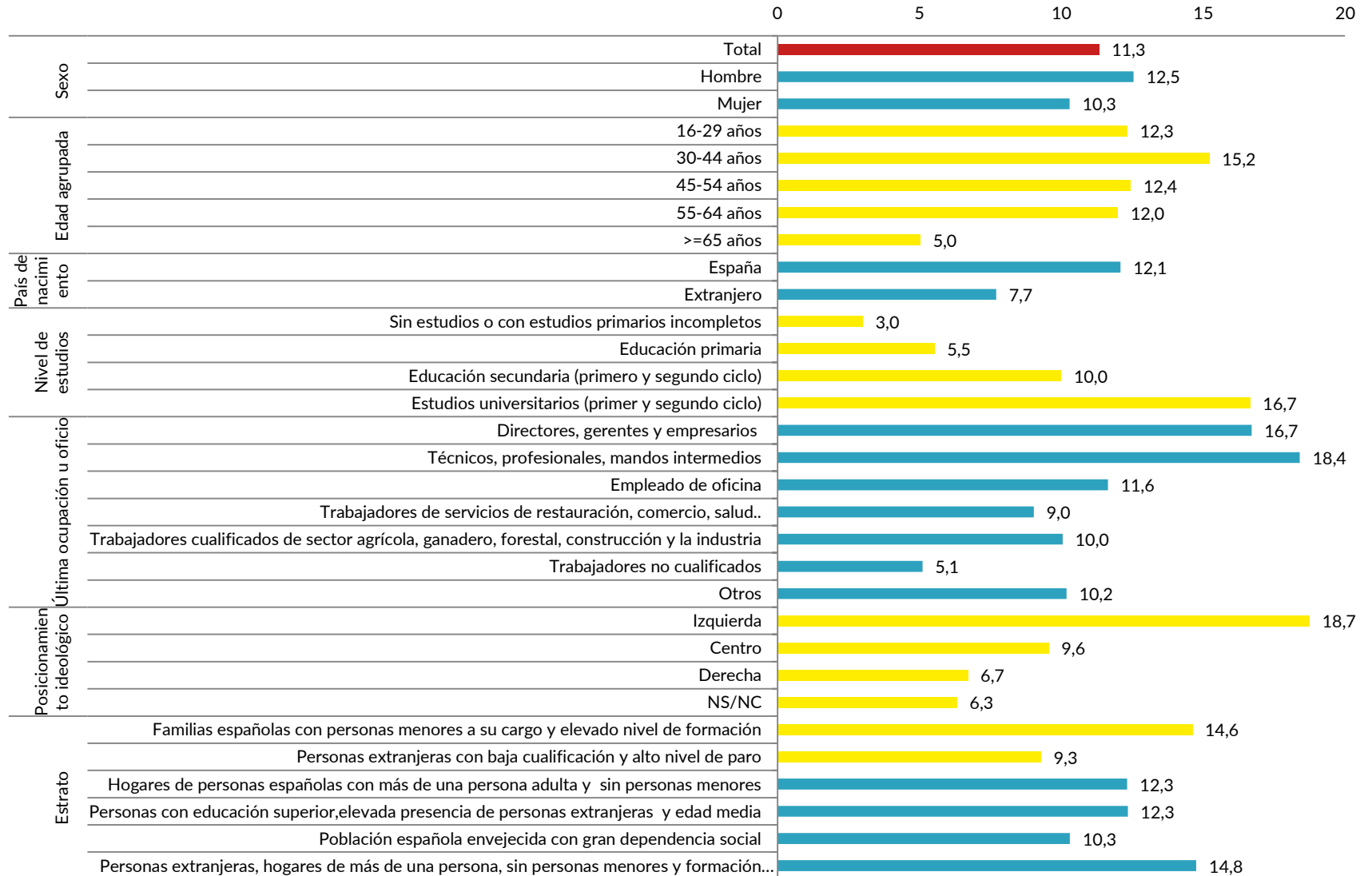


- ✓ El porcentaje de personas encuestadas que creen que el Ayuntamiento facilita que la ciudadanía pueda participar ha subido **22,6** puntos porcentuales con respecto a la edición de 2014, y **22,1** puntos el de las que creen que el Ayuntamiento toma en consideración las opiniones de la ciudadanía

- ✓ (*) 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

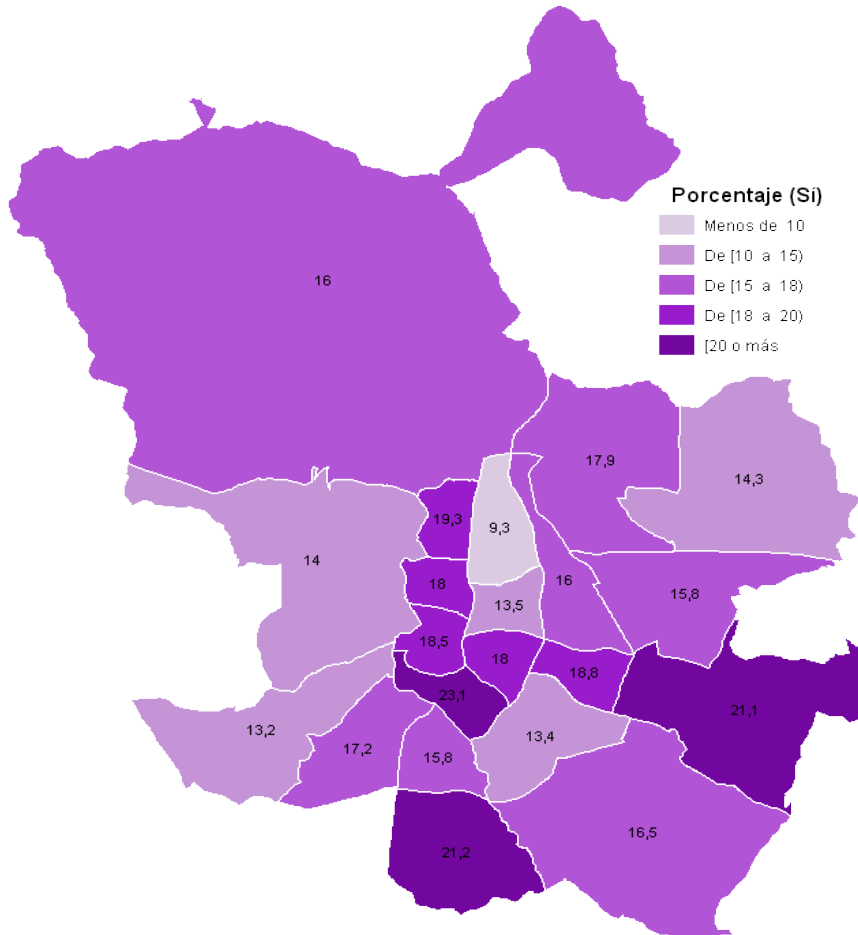
Participación Ciudadana

Porcentaje de personas encuestadas que han participado en alguna consulta realizada por el Ayuntamiento en los últimos 12 meses
Por perfil sociodemográfico



Participación Ciudadana

¿Pertenece a alguna asociación o entidad, ya sea deportiva, sindical.. o a algún órgano de participación local?
 Porcentaje de respuestas Sí por distrito

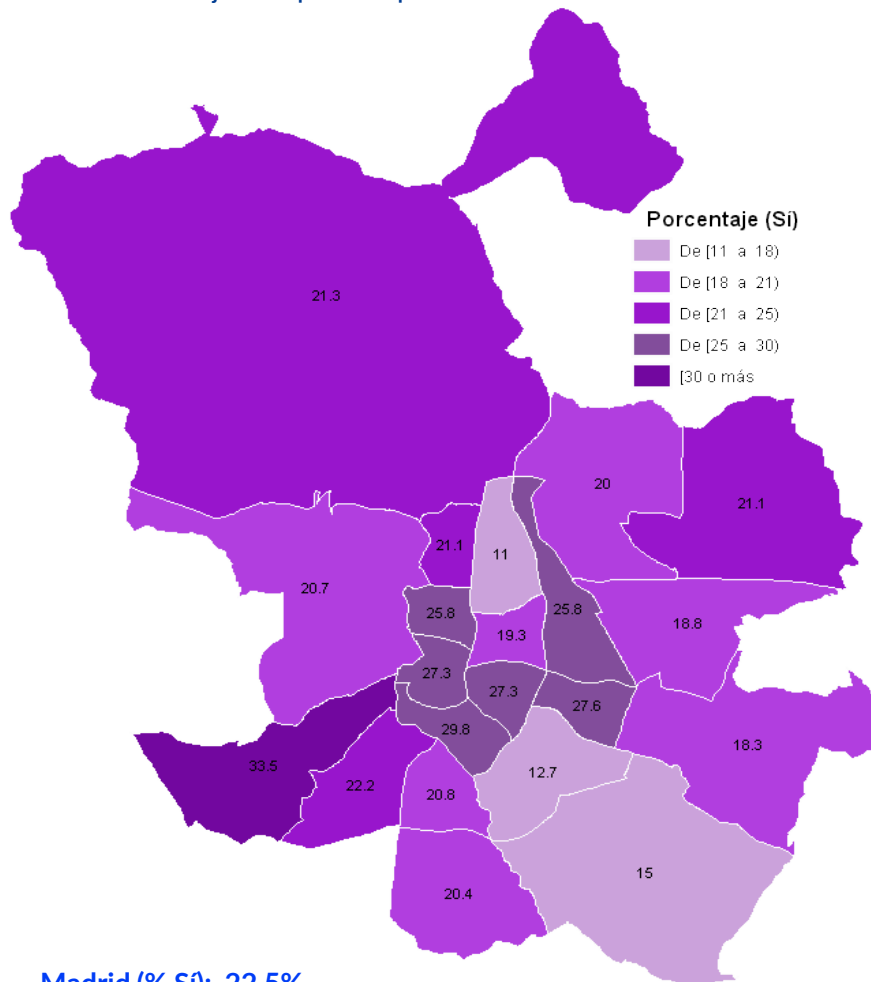


Madrid (% Sí): 16,5%

Participación Ciudadana

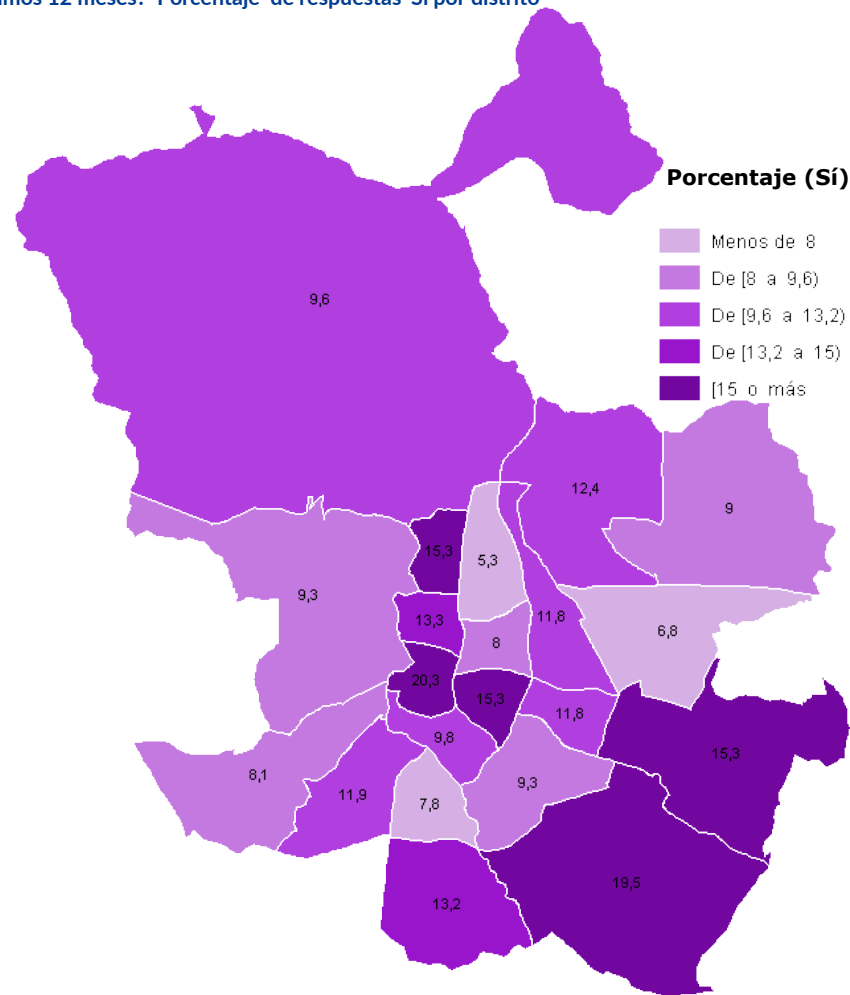


¿Tiene interés en participar en los asuntos municipales?
Porcentaje de respuestas Sí por distrito



Madrid (% Sí): 22,5%

¿Ha participado en alguna consulta realizada por el Ayuntamiento de Madrid en los últimos 12 meses? Porcentaje de respuestas Sí por distrito

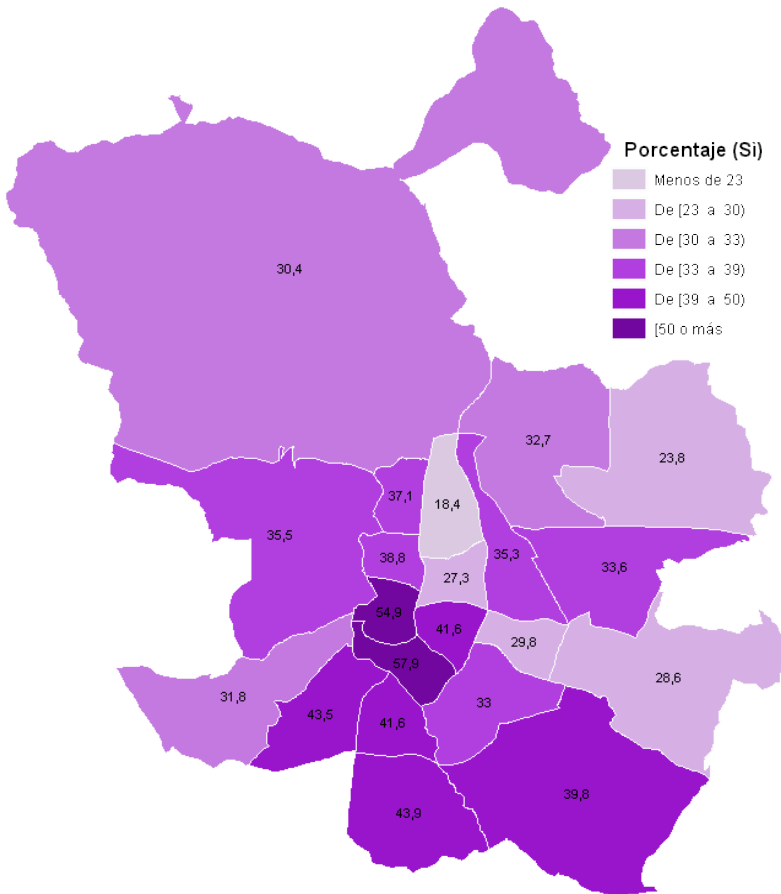


Madrid (% Sí): 11,3%

Participación Ciudadana

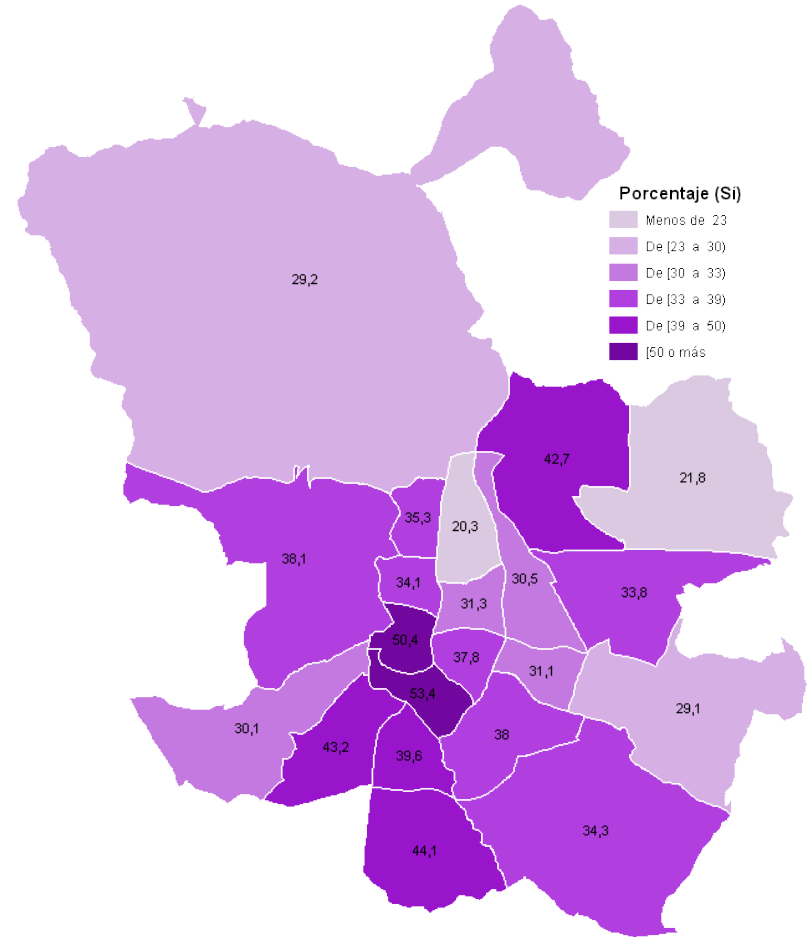


¿Cree que el Ayuntamiento facilita la participación ciudadana?
Porcentaje de respuesta Sí por distrito



Madrid (% Sí): 36,8%

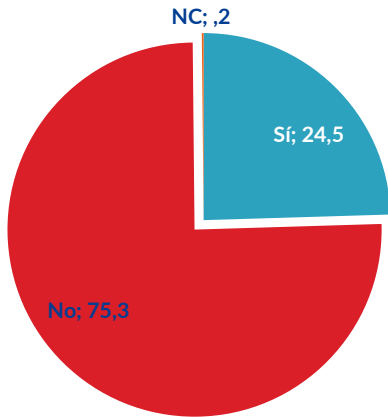
¿Cree que el Ayuntamiento toma en consideración las opiniones de la ciudadanía?
Porcentaje de respuesta Sí por distrito



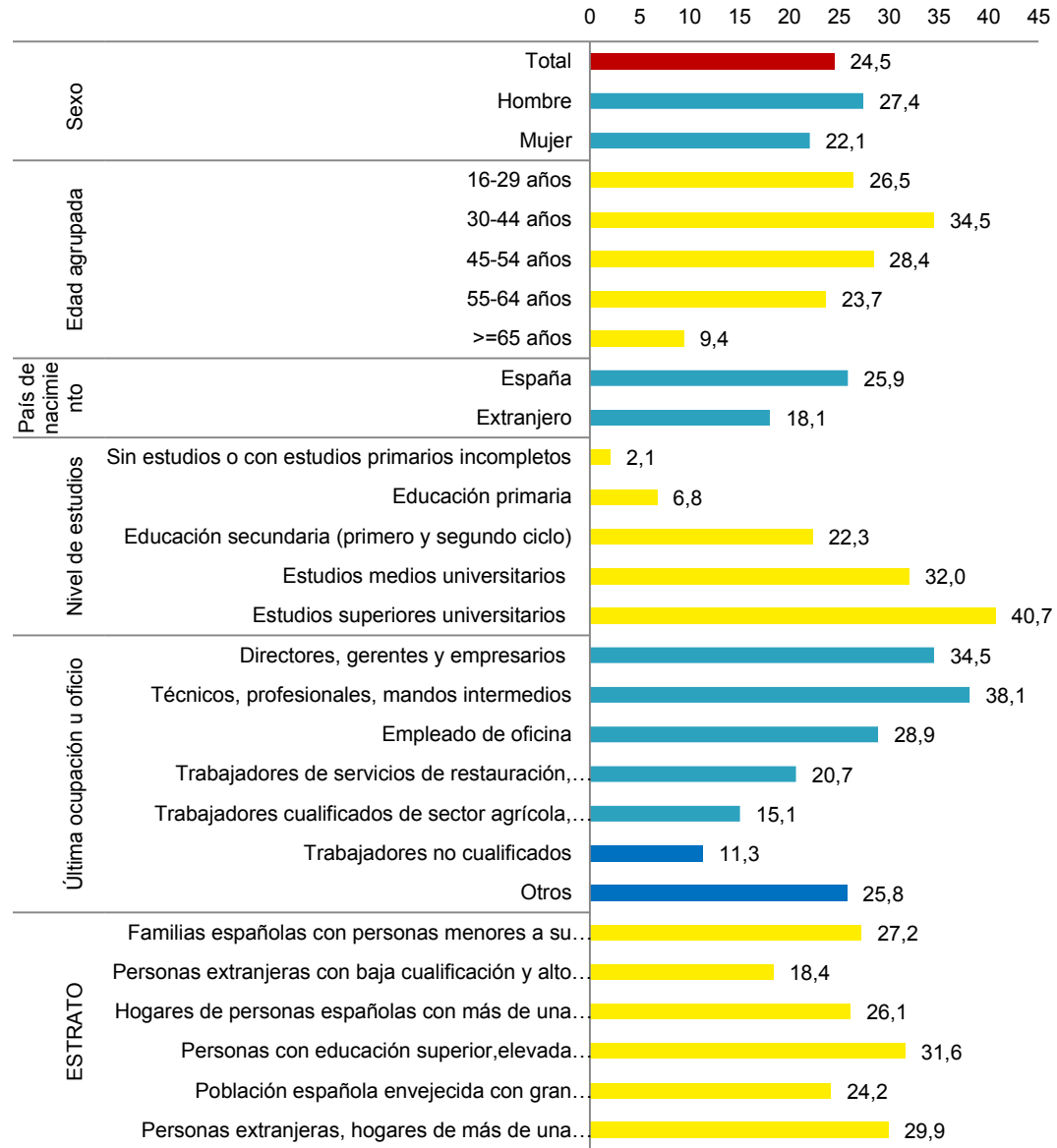
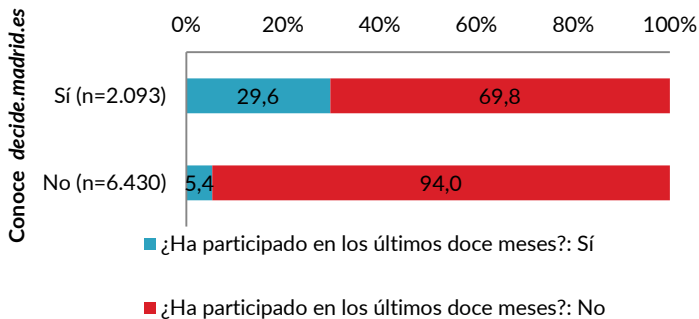
Madrid (% Sí): 36,4%

Participación Ciudadana

¿Conoce el Portal de Gobierno Abierto *decide.madrid.es* ?



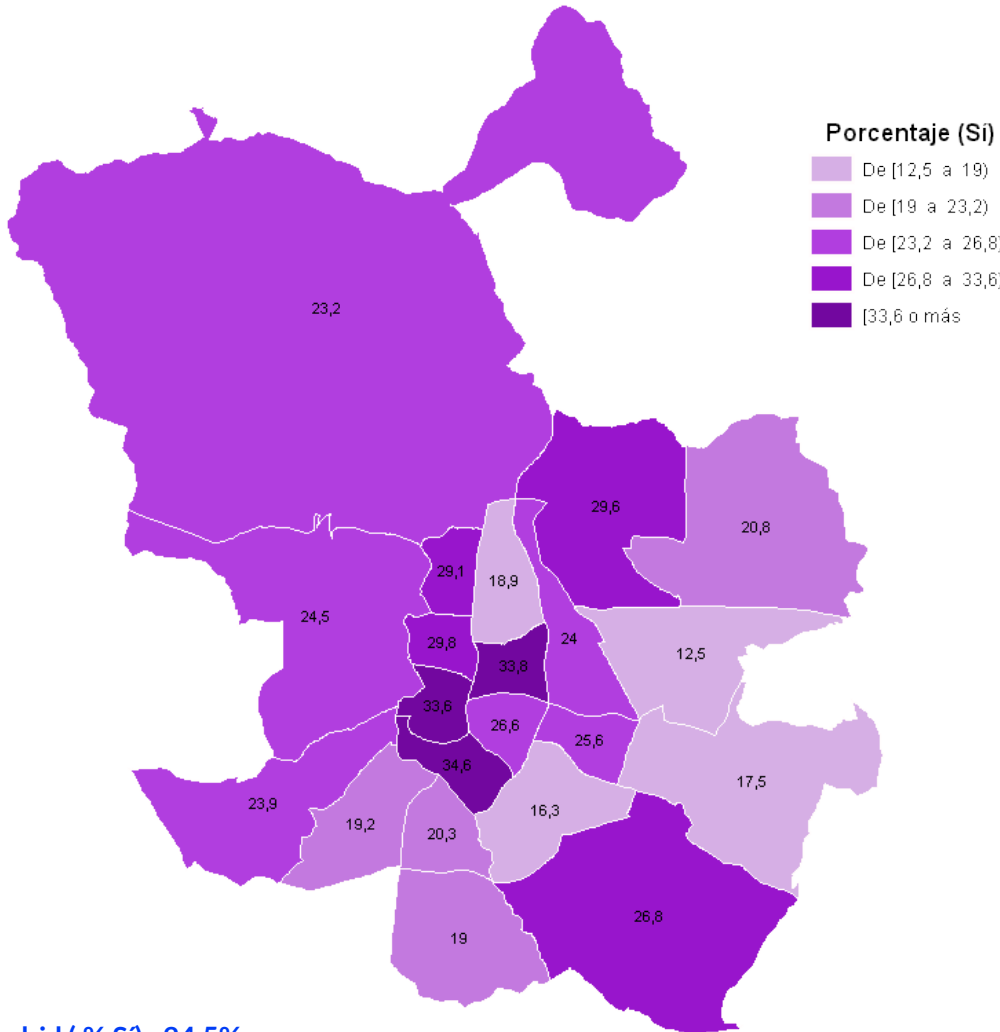
Porcentaje de personas encuestadas que conocen *decide.madrid.es* y grado de participación en alguna consulta del Ayuntamiento en los últimos 12 meses



- ✓ Casi un cuarto de las personas encuestadas conoce el portal de Gobierno Abierto *decide.madrid.es*: 24,5 %
- ✓ Por perfiles de personas encuestadas, el grado de conocimiento es mayor entre los grupos de edad que van de los 30 a 54 años y el de personas con nivel de estudios superiores universitarios

Participación Ciudadana

¿Conoce el Portal de Gobierno Abierto *decide.madrid.es*?
 Porcentaje de respuesta Sí por distrito

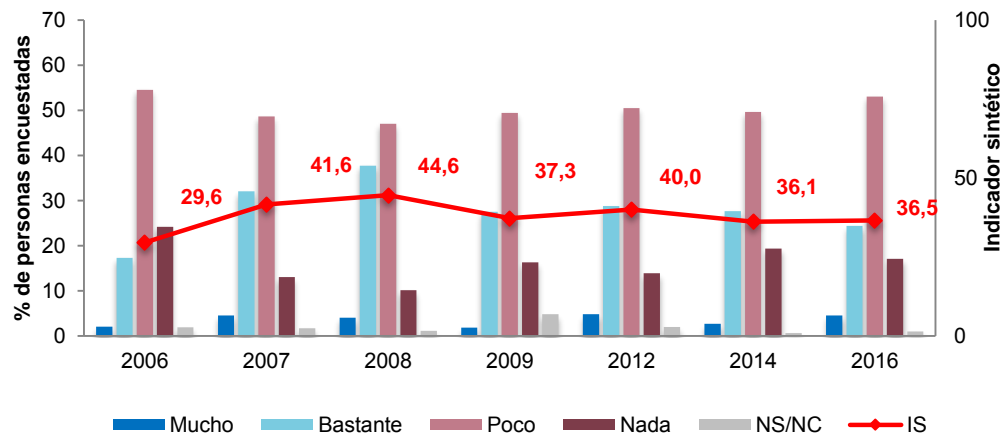


Madrid (% Sí): 24,5%

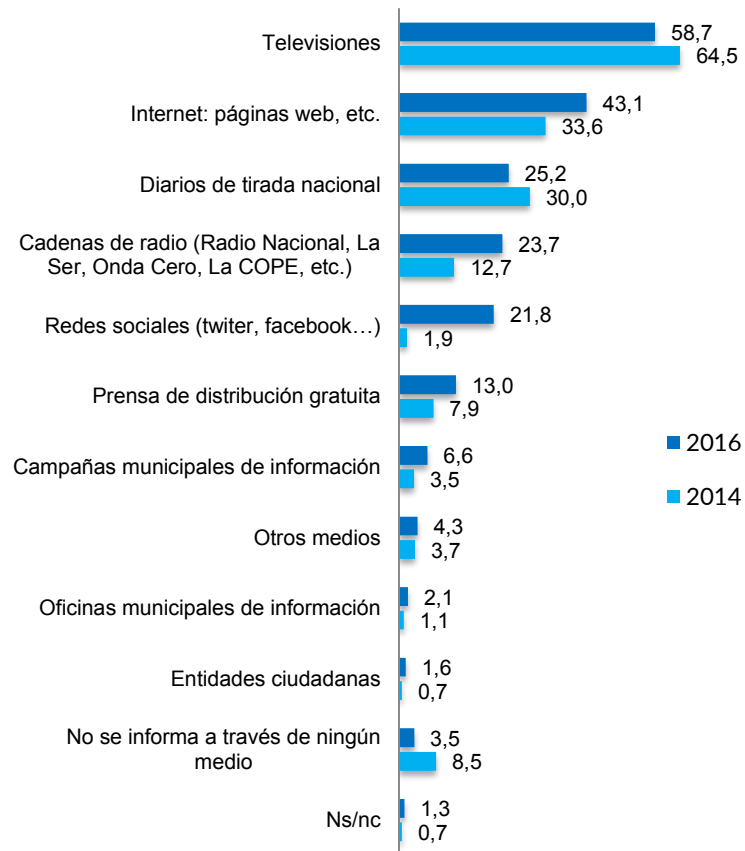
Relación con la ciudadanía

Relación con la ciudadanía

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

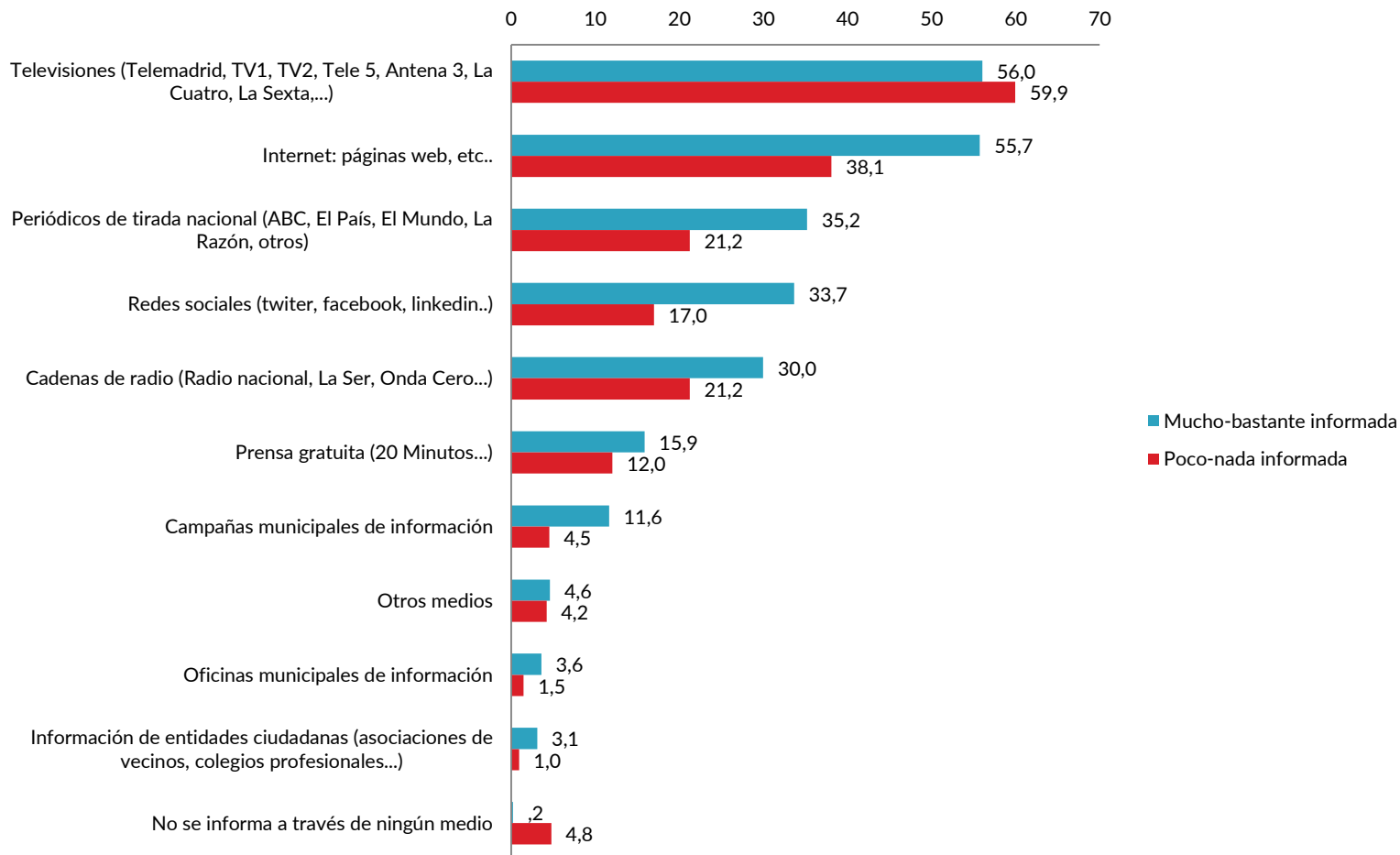


Medios de comunicación por los que se informa de lo que hace el Ayuntamiento (% de personas encuestadas)



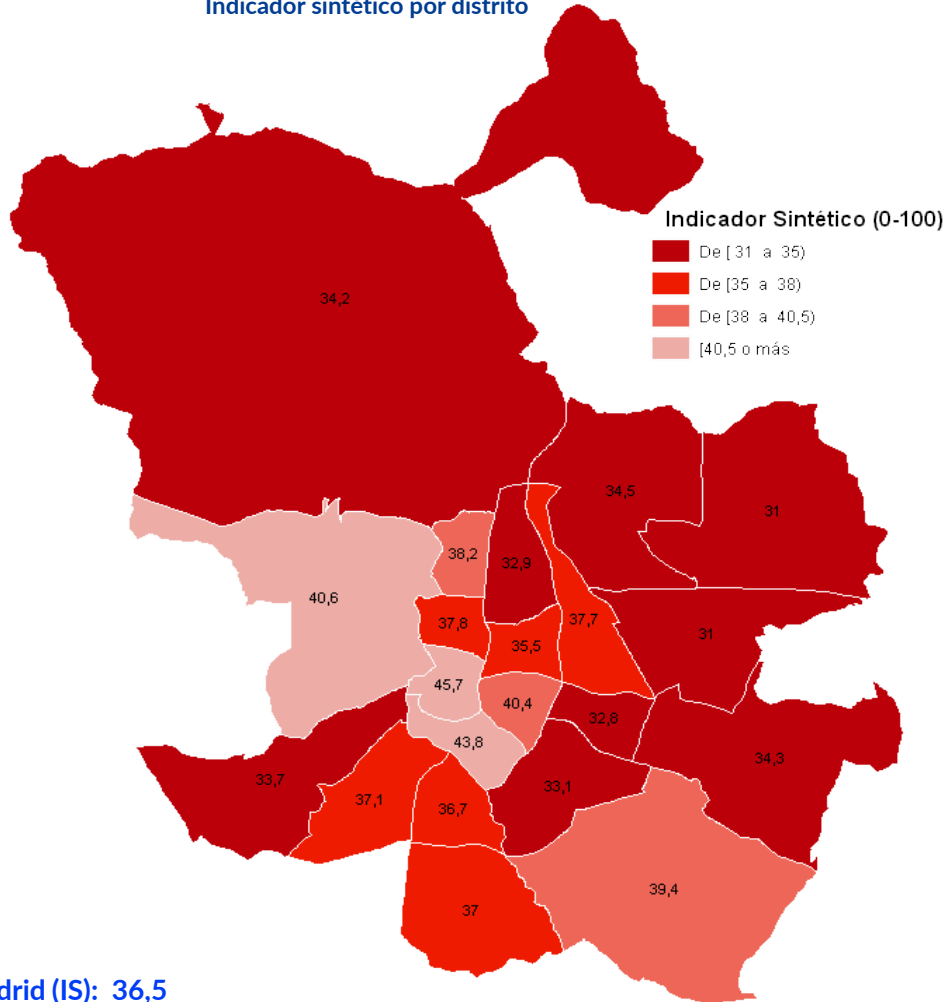
Relación con la ciudadanía

Medios de comunicación por los que se informan las personas encuestadas que dicen estar *mucho + bastante* o *poco + nada* informadas de lo que hace el Ayuntamiento (%)



Relación con la ciudadanía

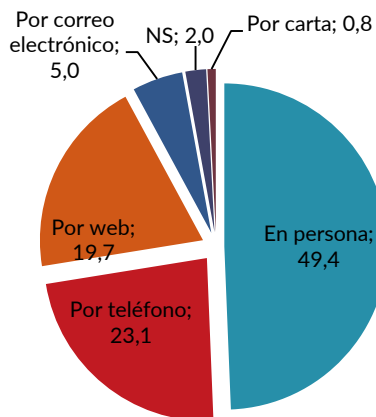
¿En qué medida se considera informado o informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid?
Indicador sintético por distrito



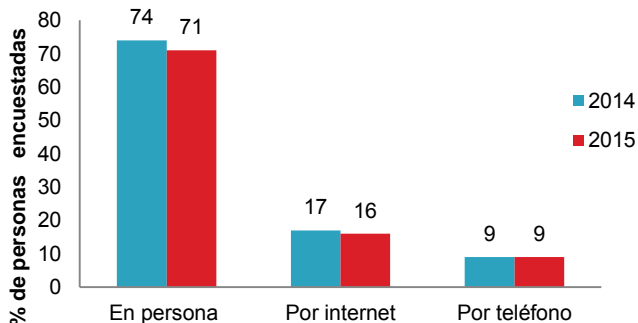
Madrid (IS): 36,5

Relación con la ciudadanía

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

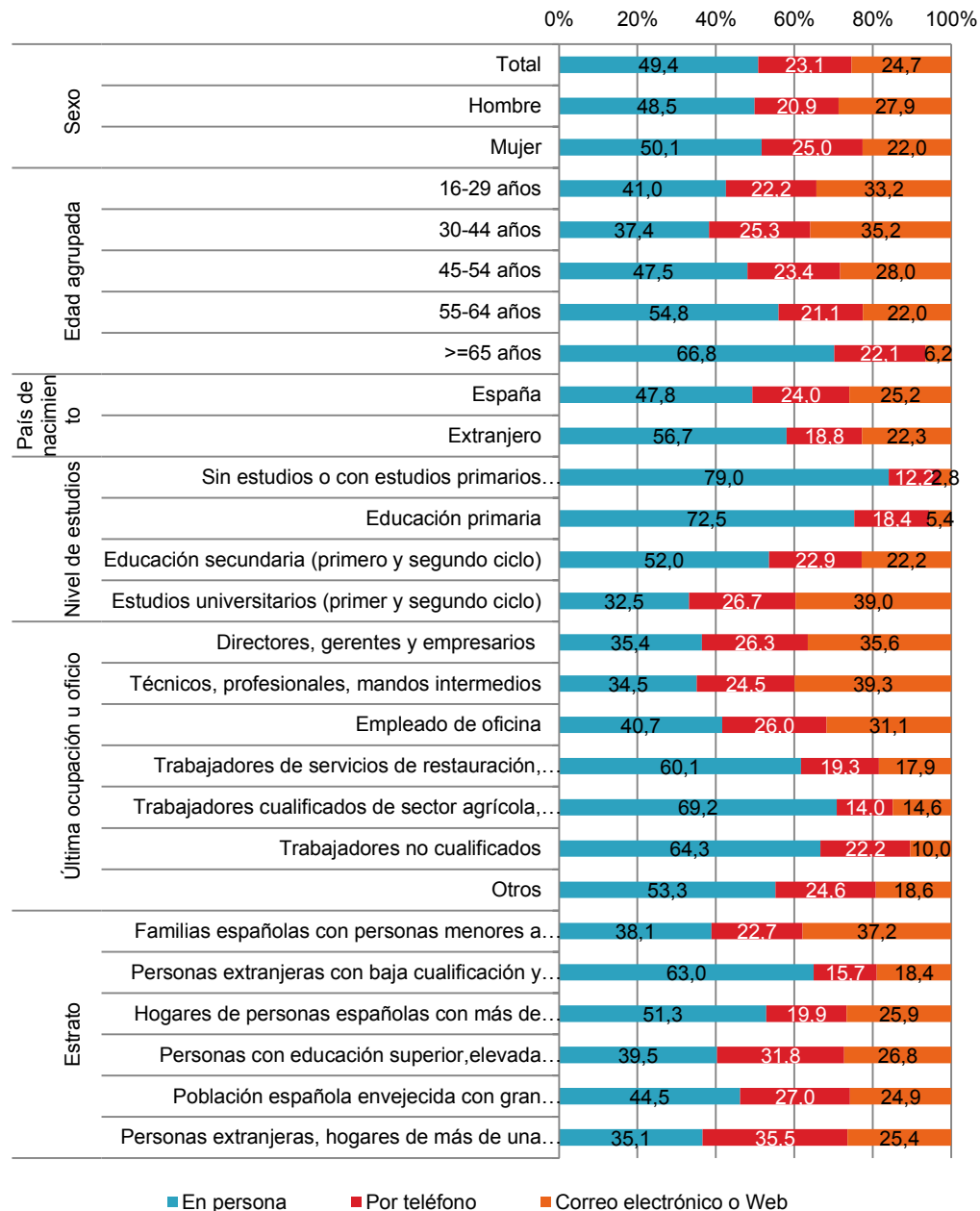


Canal de contacto preferido para realizar gestiones con la administración pública



Fuente: AEVAL, Estabilidad y mejora en los servicios públicos 2016
 Datos correspondiente al canal preferido por la persona encuestada en primer lugar. En la serie de 2015, el porcentaje que falta hasta alcanzar el 100% corresponde a Ns/Nc

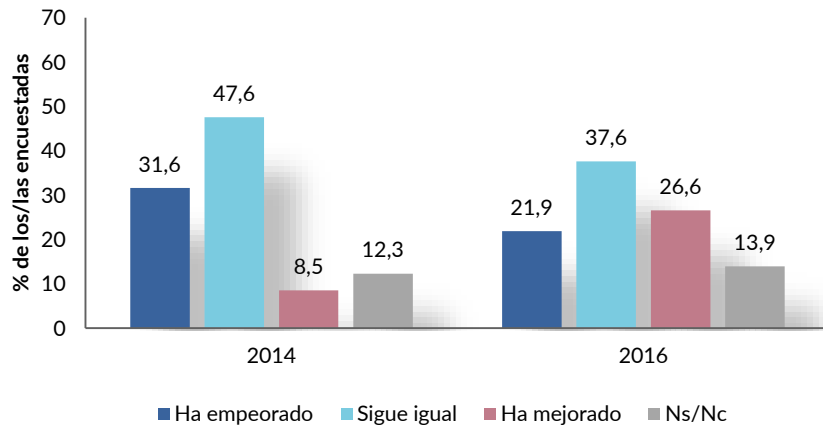
Preferencia de contacto con la administración del Ayuntamiento por perfil sociodemográfico



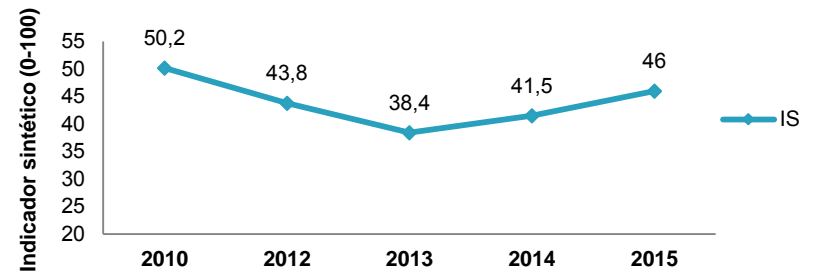
Administración de la ciudad

Percepción ciudadana del funcionamiento de la Administración. Evolución

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



Valoración del funcionamiento de los servicios públicos en general respecto a los cinco años anteriores. Indicador sintético (0-100)



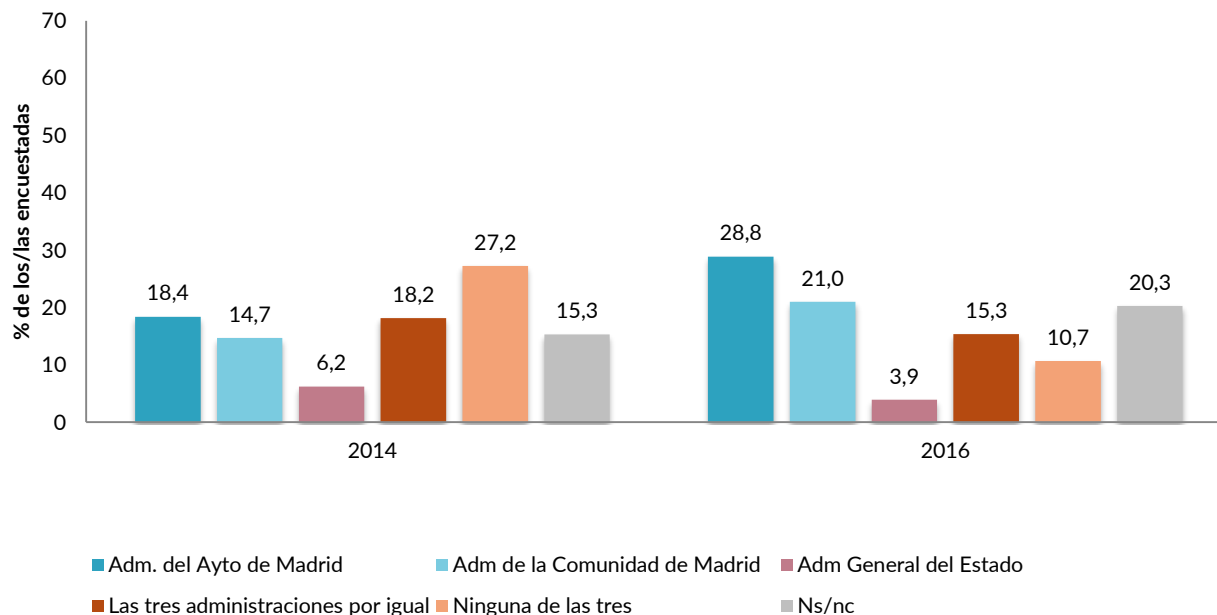
Fuente: AEVAL, Estabilidad y mejoría en los servicios públicos 2016
 Elaboración propia del Indicador Sintético a partir de la pregunta: *¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que hace cinco años?* Datos nacionales

El porcentaje de personas encuestadas que consideran que la administración del Ayuntamiento ha mejorado en los últimos 5 años ha subido 18,1 puntos respecto a la edición de 2014.

También se aprecia una mejora con respecto a hace cinco años en el funcionamiento de los servicios públicos en general a nivel nacional.

Percepción ciudadana del funcionamiento de la Administración. Evolución

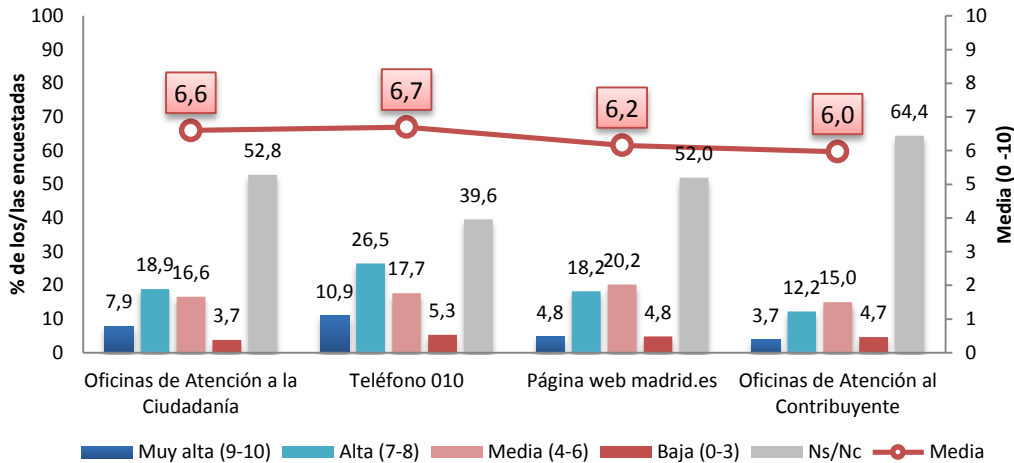
Y comparando las tres administraciones, cuál funciona mejor? Evolución 2014- 2016.



En opinión de las personas encuestadas, la Administración del Ayuntamiento funciona mejor que las otras dos administraciones, y sube casi 10 puntos porcentuales respecto a la edición anterior de la encuesta. El porcentaje de personas que manifiestan no saber es alto (20,3%).

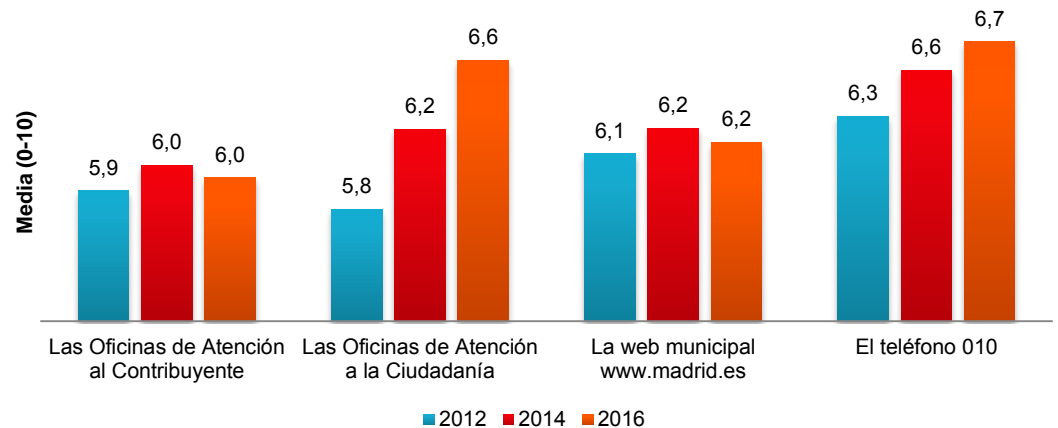
Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía

Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía



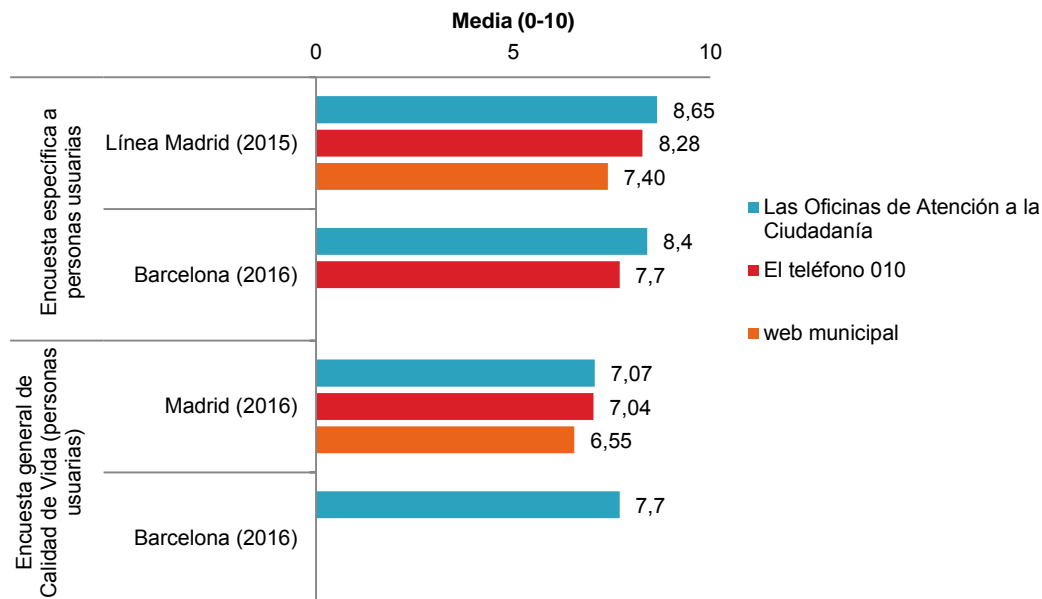
La satisfacción con las Oficinas de Atención a la Ciudadanía sigue aumentando por tercer año consecutivo, la del teléfono 010 lo hace ligeramente, y la del resto de servicios se mantiene.

Evolución de la satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía



Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía. Comparación

Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía.
Comparación entre encuestas generales a la ciudadanía y específicas a usuarios



Fuente: Estudios de satisfacción de los usuarios de Línea Madrid 2015 y Encuesta de Calidad de Vida 2016 (satisfacción de personas que han utilizado el servicio en el último año).

Barcelona : Ajuntament de Barcelona, Enquesta de satisfacció dels usuaris de les Oficines d'Atenció als Ciutadans OAC (2016)

Barcelona : Ajuntament de Barcelona, Enquesta de satisfacció dels usuaris del telèfon 010 (2016)

Barcelona : Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016 Evolució 2005-2016. Encuesta general (satisfacción de personas que han utilizado el servicio en el último año).

La valoración con los servicios de atención a la ciudadanía sigue el mismo patrón en encuestas específicas a personas usuarias y en encuestas de carácter general; la valoración del servicio es más alta en las primeras que en las segundas, lo que es un hecho normal, pues hay que tener en cuenta que las encuestas específicas a personas usuarias se hacen al poco tiempo de la realización del servicio. La encuesta de satisfacción con las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, por ejemplo, se realiza a pie de servicio a la finalización de la gestión.

Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía. Comparación

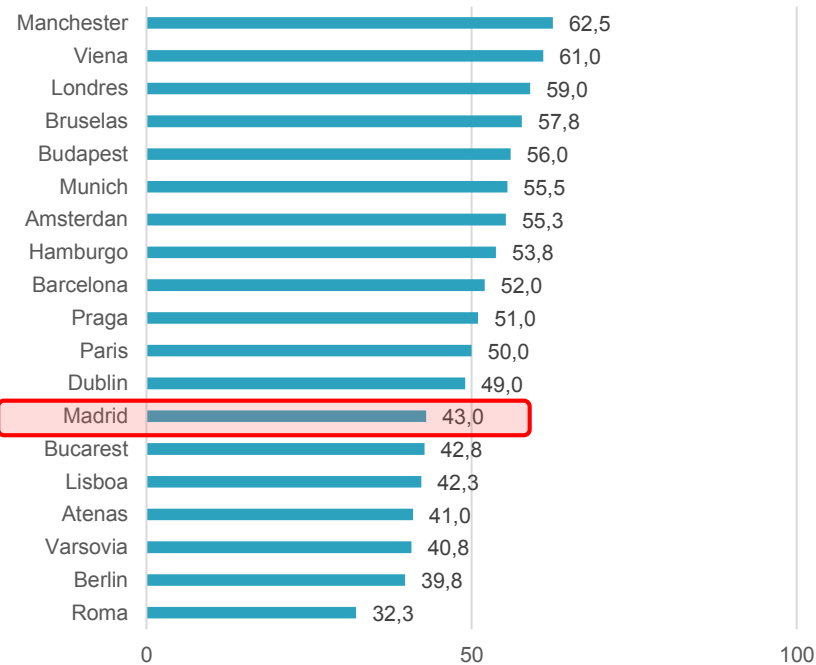
Grado de acuerdo con la afirmación: "Los servicios administrativos de la ciudad atienden a la gente eficientemente" (%)

	Muy	Bastante	Poco	Nada	% Muy + bastante de acuerdo	% Poco + nada de acuerdo
Madrid	12	28	30	25	40	55

Según los datos del Flash Eurobarómetro 149 de la Comisión Europea 2015, el 40% de las personas encuestadas están de acuerdo o muy de acuerdo en que los servicios administrativos en la ciudad de Madrid son eficientes, frente al 55%, que está poco o nada de acuerdo

Grado de acuerdo con : "Los servicios administrativos de la ciudad atienden a la gente eficientemente"
Comparativas ciudades europeas 2015

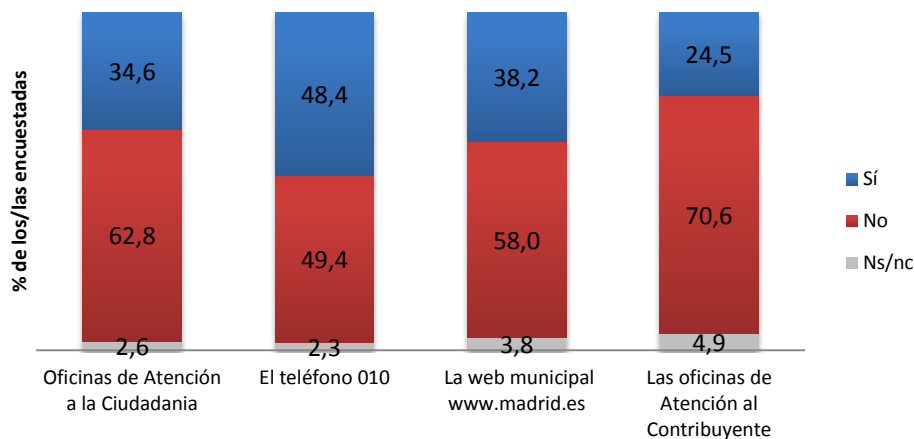
■ Indicador sintético (escala 0-100)



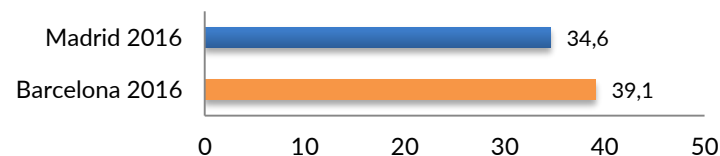
Fuente: European Commission (2015), Quality of life in cities 2015. Flash Eurobarometer 419 Comisión Europea: Calidad de vida en las ciudades, encuesta de percepción en 79 ciudades europeas

Utilización de los servicios de atención a la ciudadanía

¿Ha utilizado en el último año...?

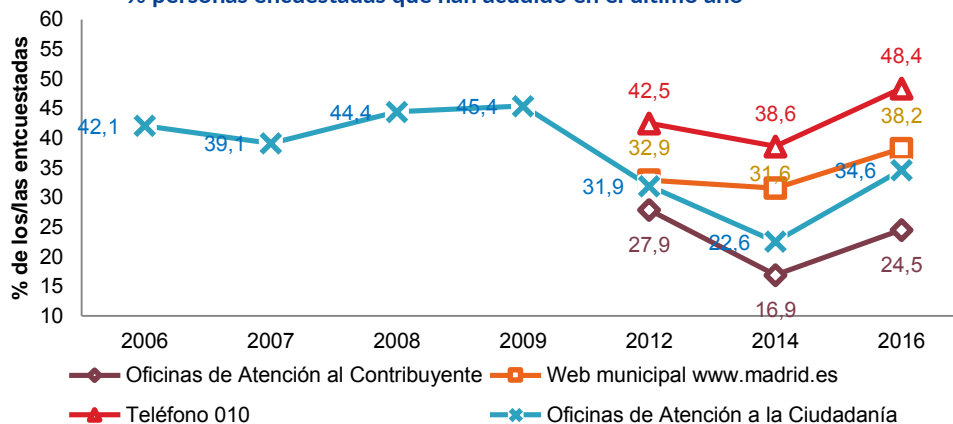


Uso de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía
% de personas encuestadas que las han utilizado en el último año



Barcelona : Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016
Evolució 2005-2016

Evolución del uso de los servicios de atención a la ciudadanía
% personas encuestadas que han acudido en el último año



Encuesta de calidad de vida Utilización del teléfono 010 (%)			Número de atenciones del teléfono 010 Línea Madrid		
2016	2014	Diferencia (%)	2015	2014	Diferencia (%)
48,4	38,6	9,8	3.357.870	2.845.139	18,0

Nota: Datos estadísticos de Línea Madrid 2015 y datos de la Encuesta de Calidad de Vida 2016 y 2014.

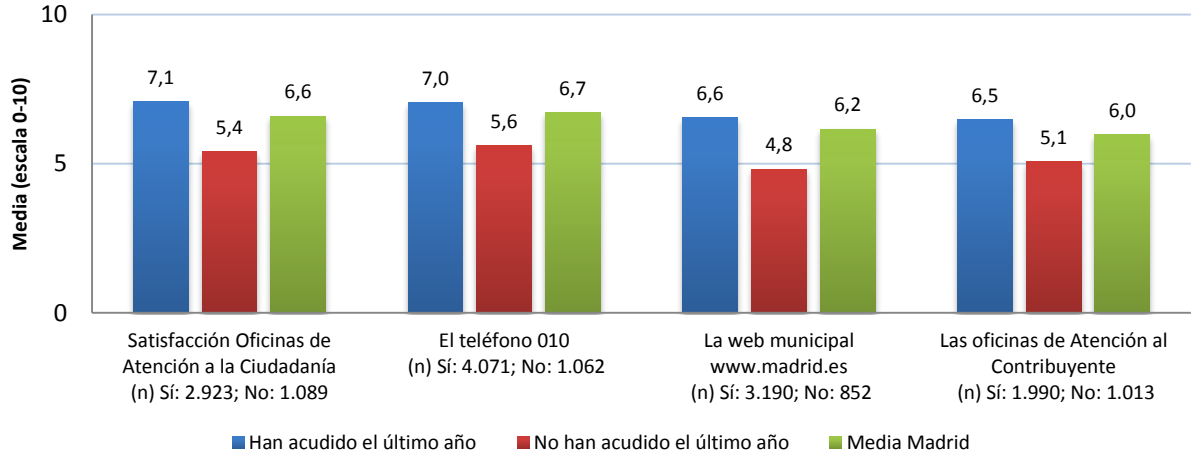
El servicio más utilizado por la ciudadanía es el teléfono 010, seguido de la web y de las oficinas.

El uso de todos los servicios de atención a la ciudadanía ha subido considerablemente respecto a 2014. Este incremento está en sintonía con los datos estadísticos de las atenciones realizadas por Línea Madrid en los distintos canales de atención ciudadana.

Hay que tener en cuenta que el número de atenciones del teléfono 010 se refiere al número de llamadas atendidas por el personal del servicio, y que una persona encuestada ha podido utilizar el servicio varias veces a lo largo del último año.

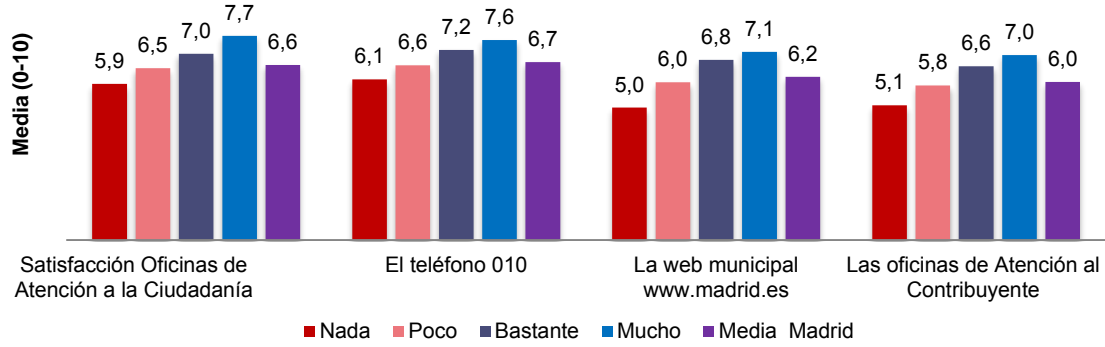
Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía según...

Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía de personas usuarias y no usuarias



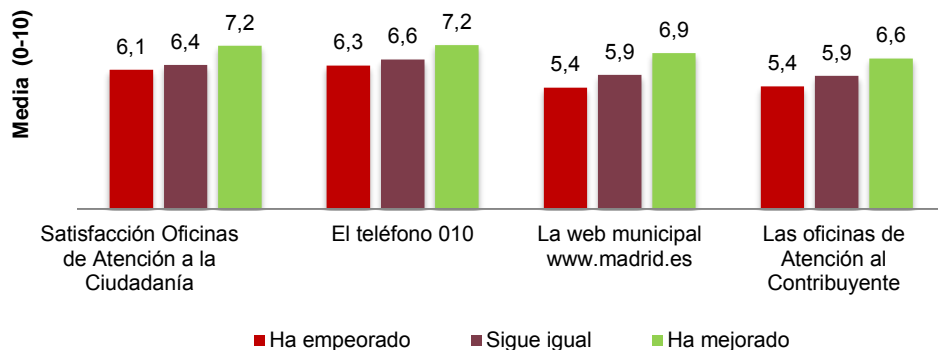
La satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía aumenta a medida que la ciudadanía utiliza el servicio o se considera mejor informada.

Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía según su grado de información de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid

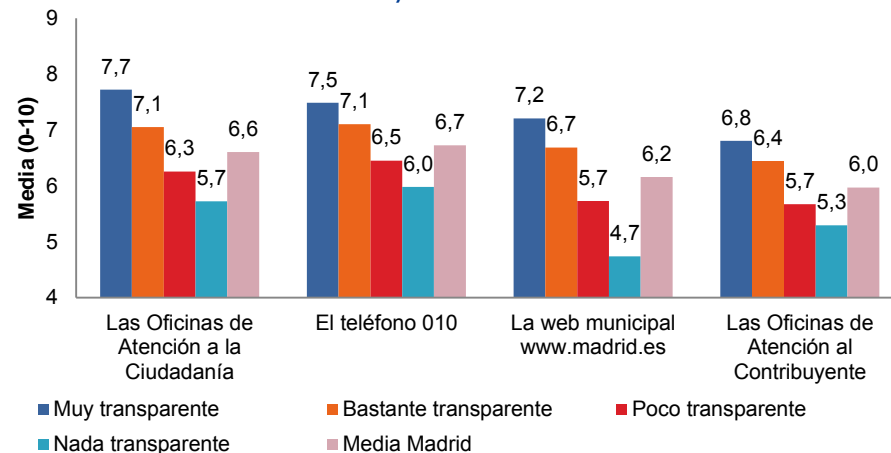


Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía según...

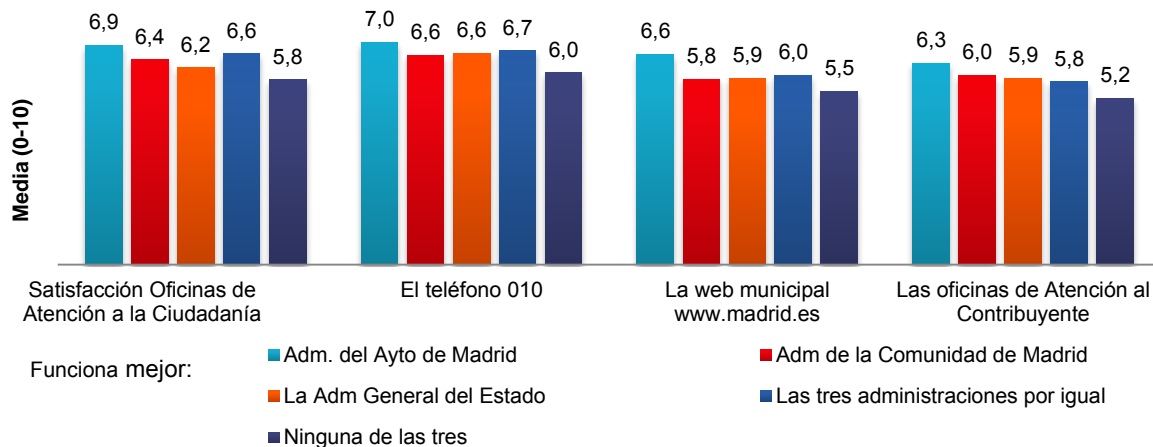
Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía según la percepción de mejora de la Administración del Ayuntamiento en los últimos 5 años



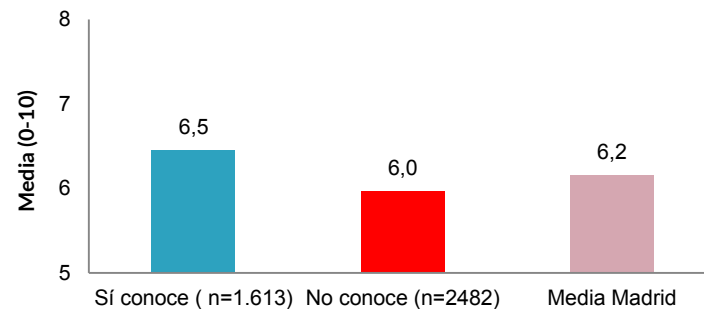
Satisfacción con los servicios de Atención según grado de transparencia del Ayuntamiento

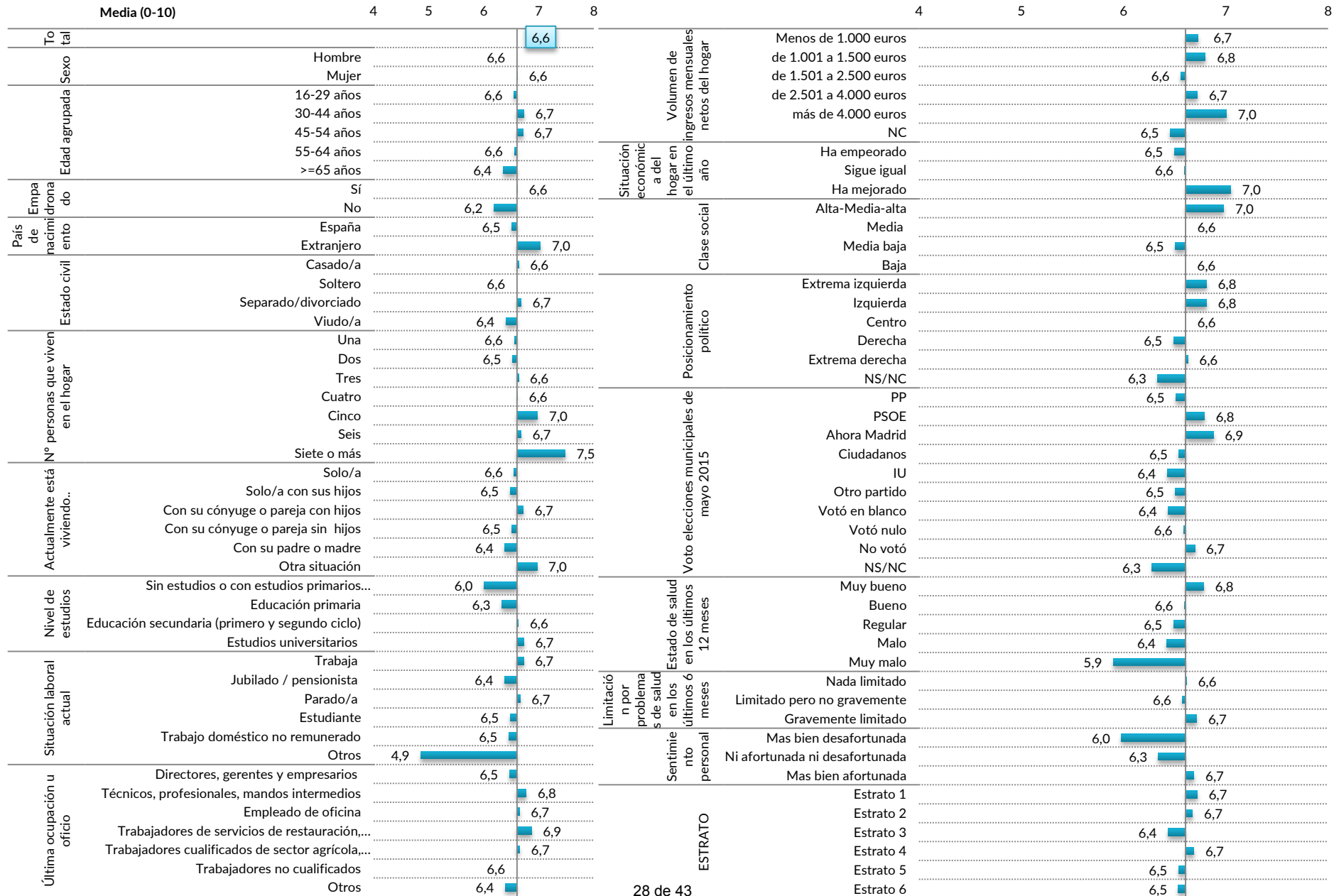


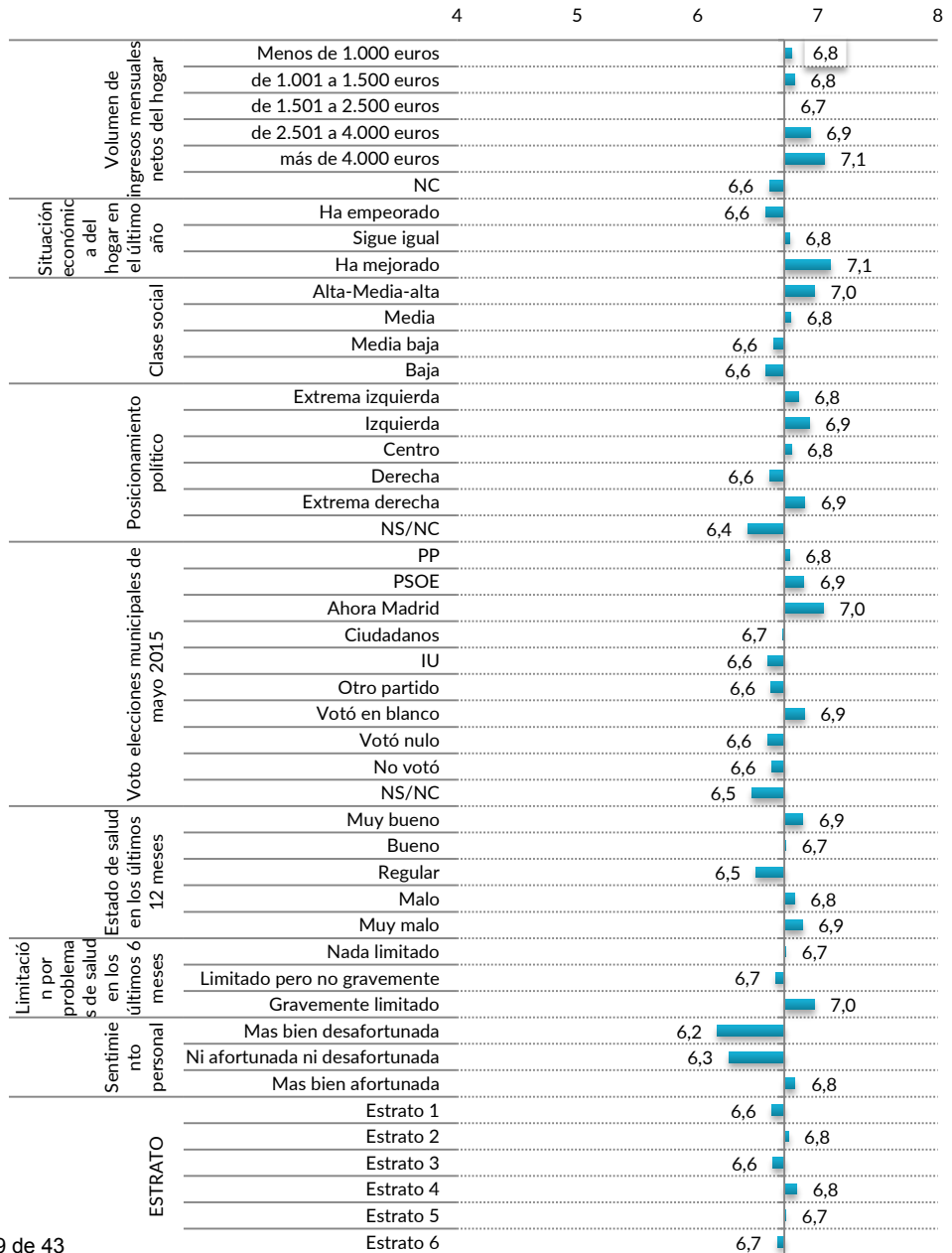
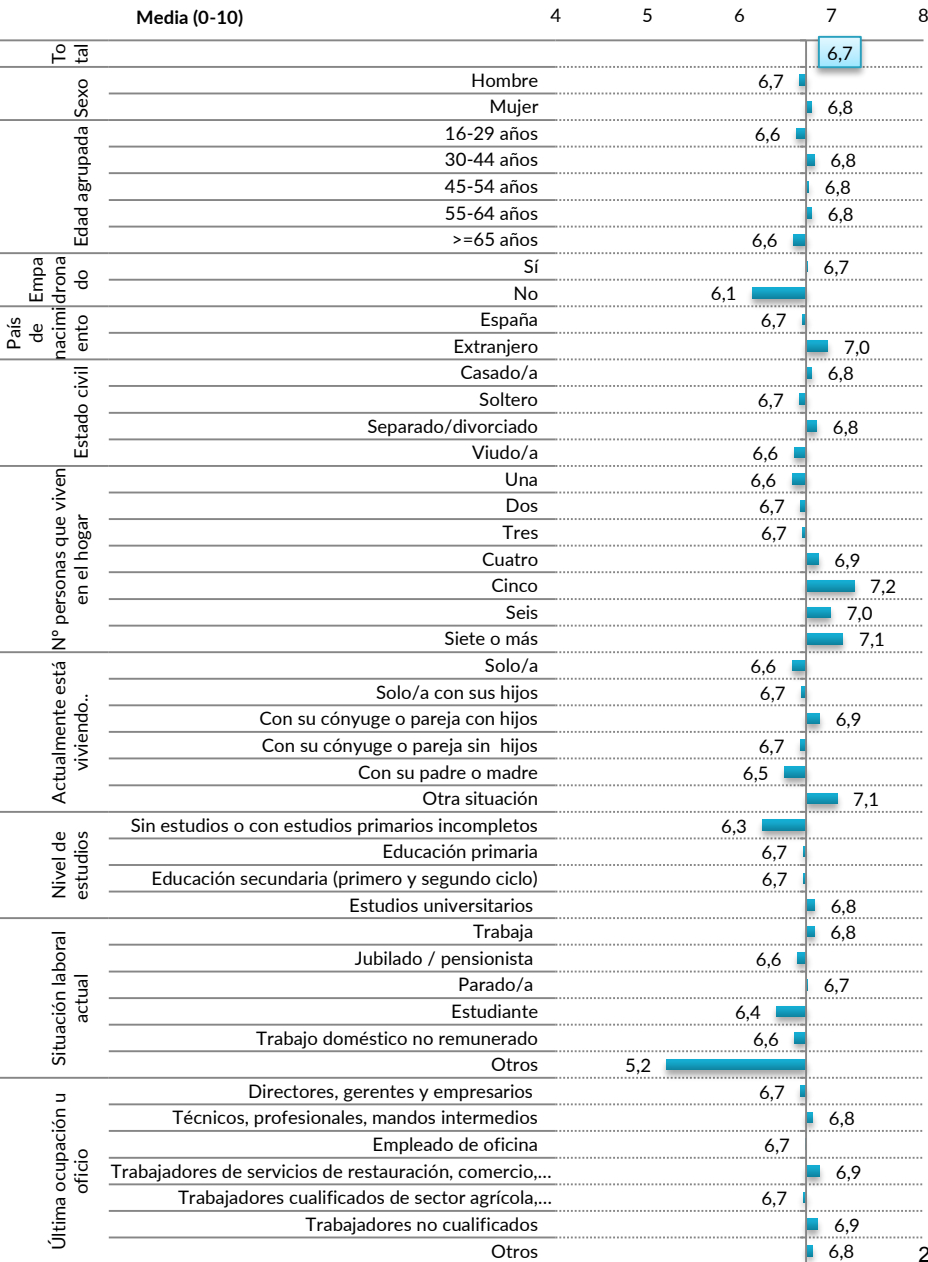
Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía según comparación del funcionamiento de las tres administraciones

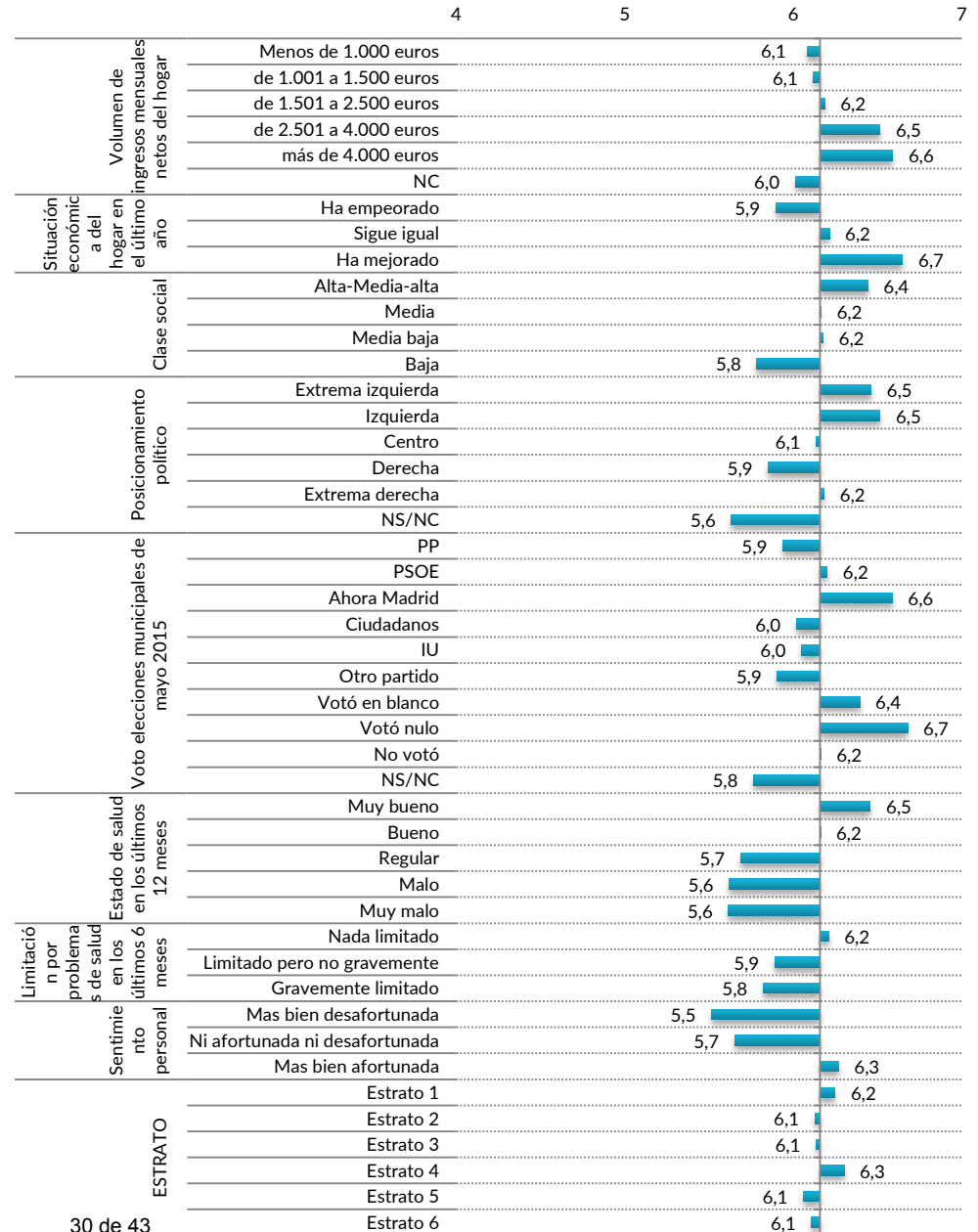
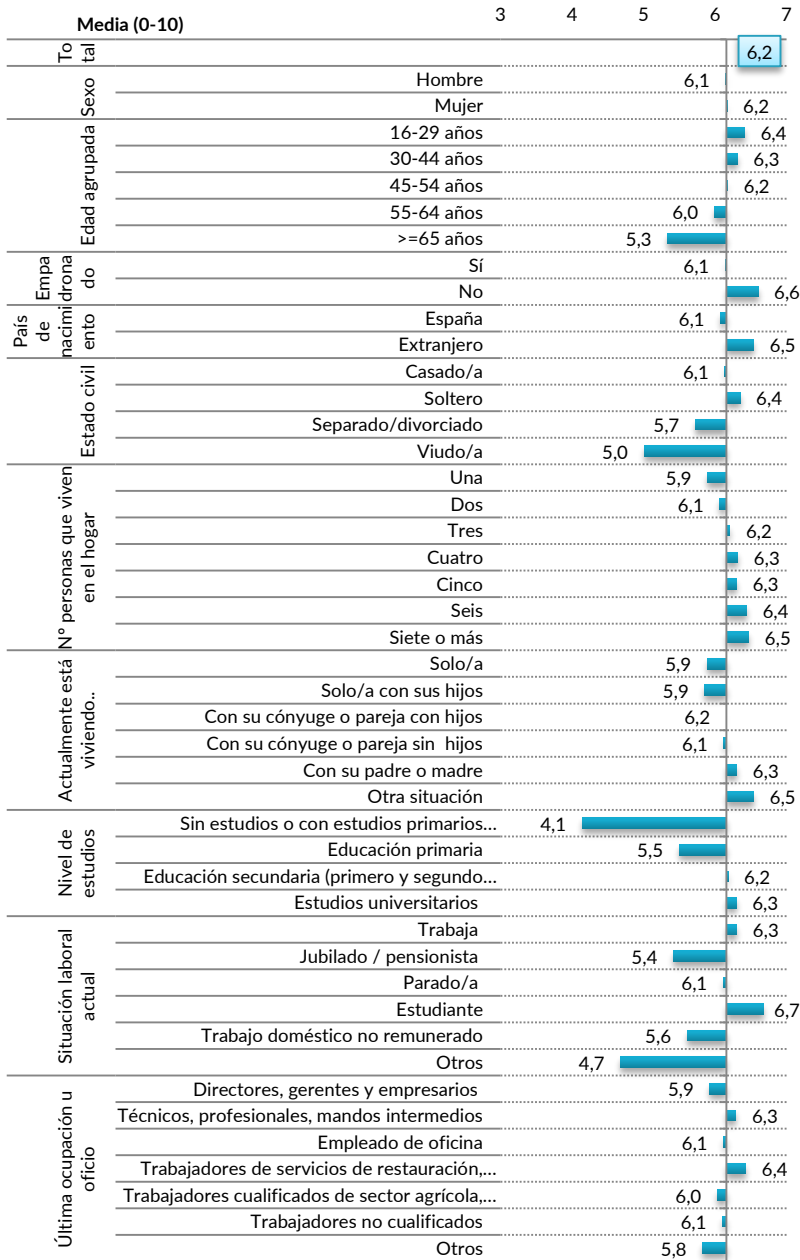


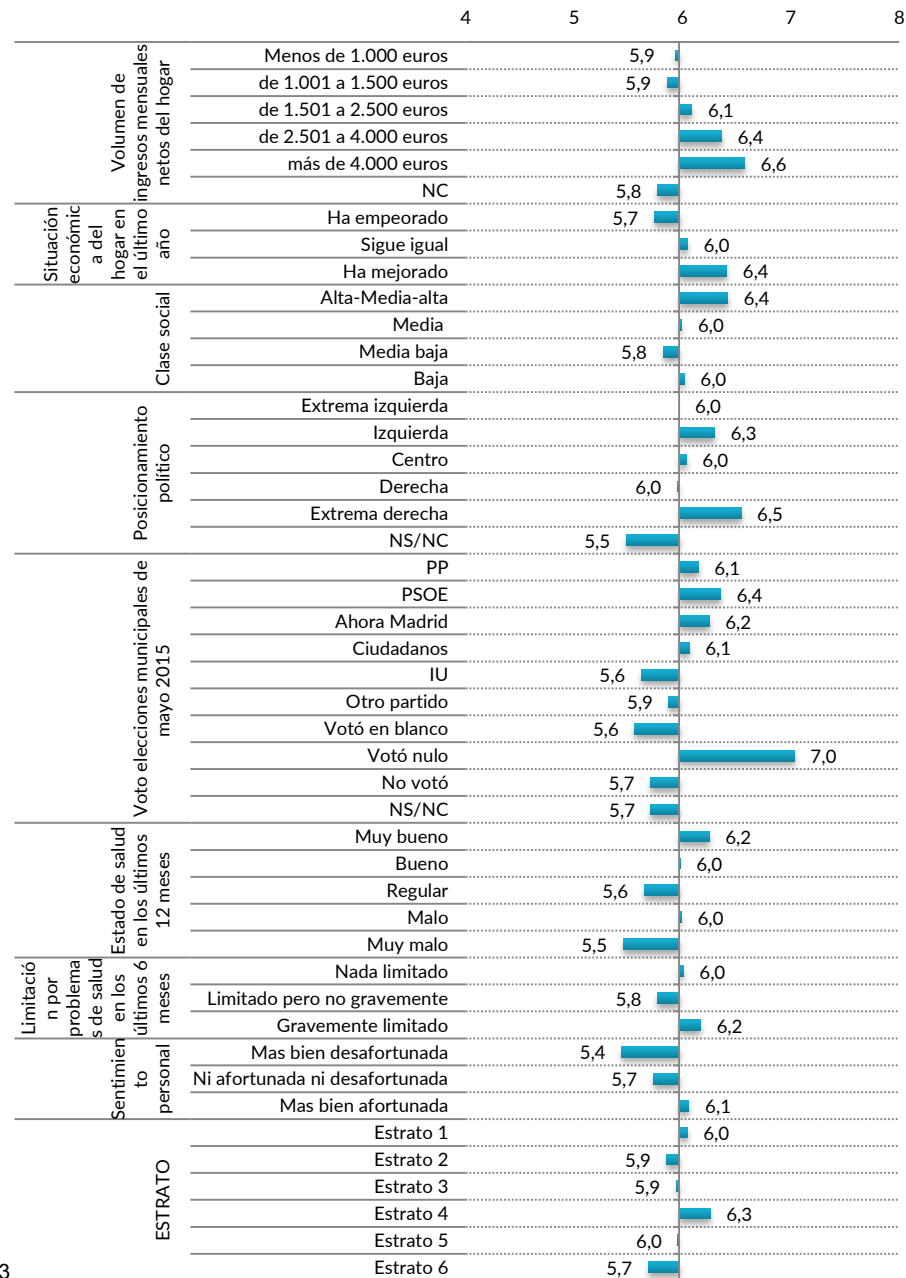
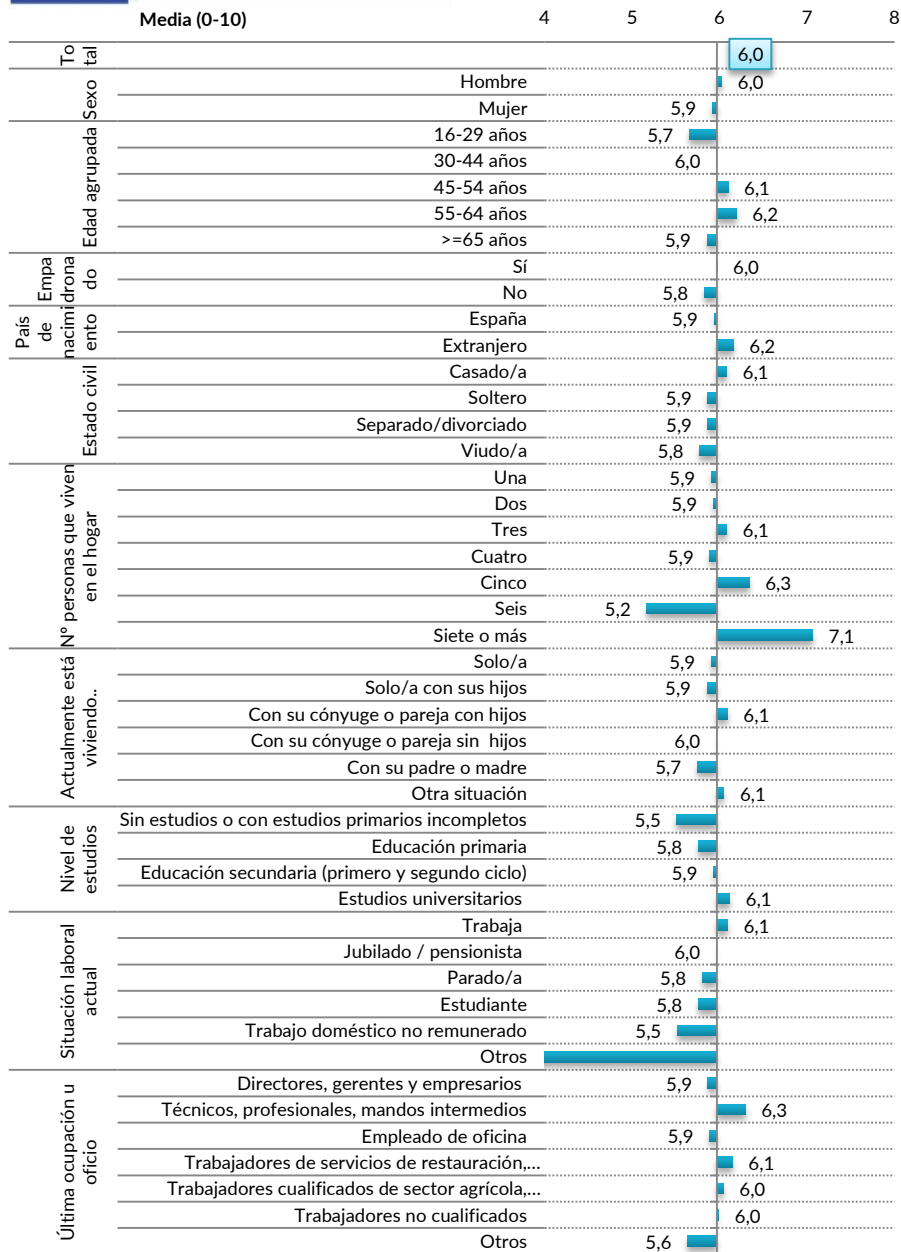
Satisfacción con la web municipal www.madrid.es en función de si se conoce o no el Portal decide.madrid.es



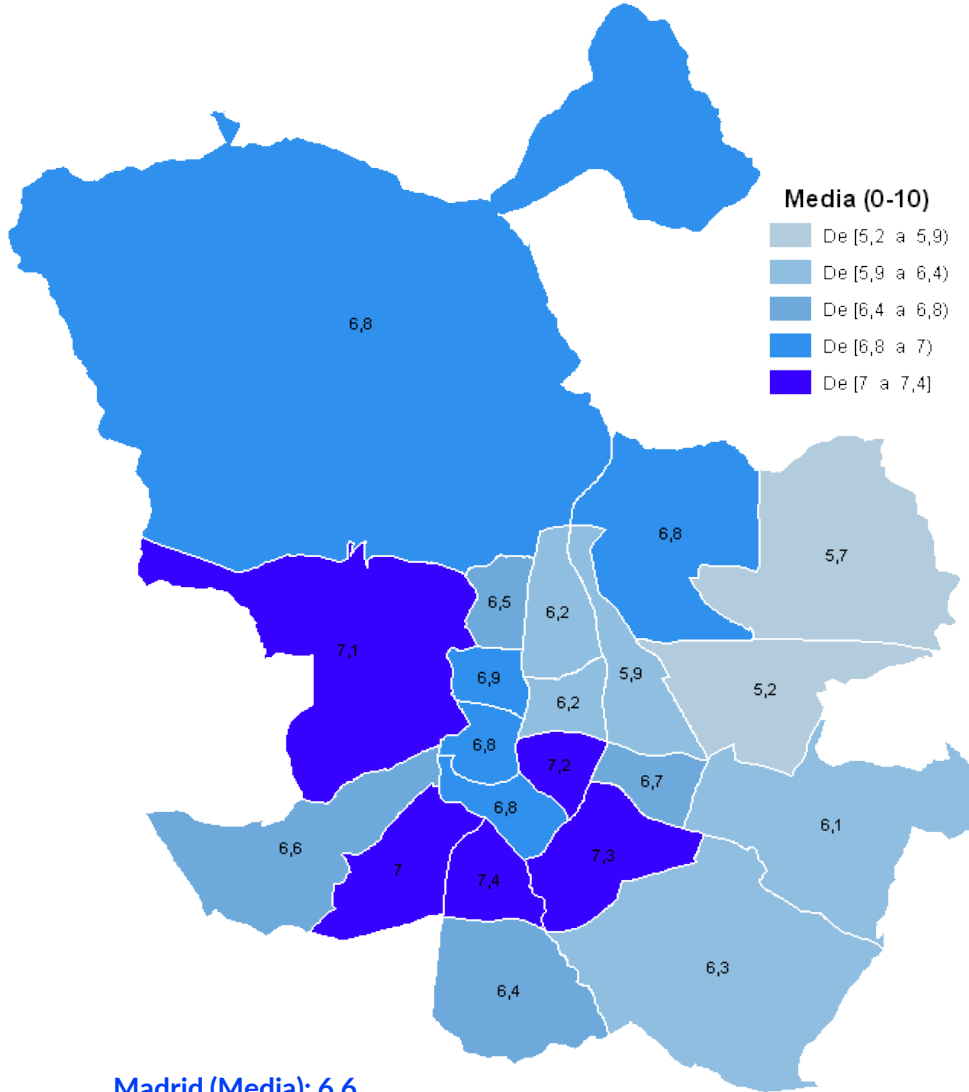






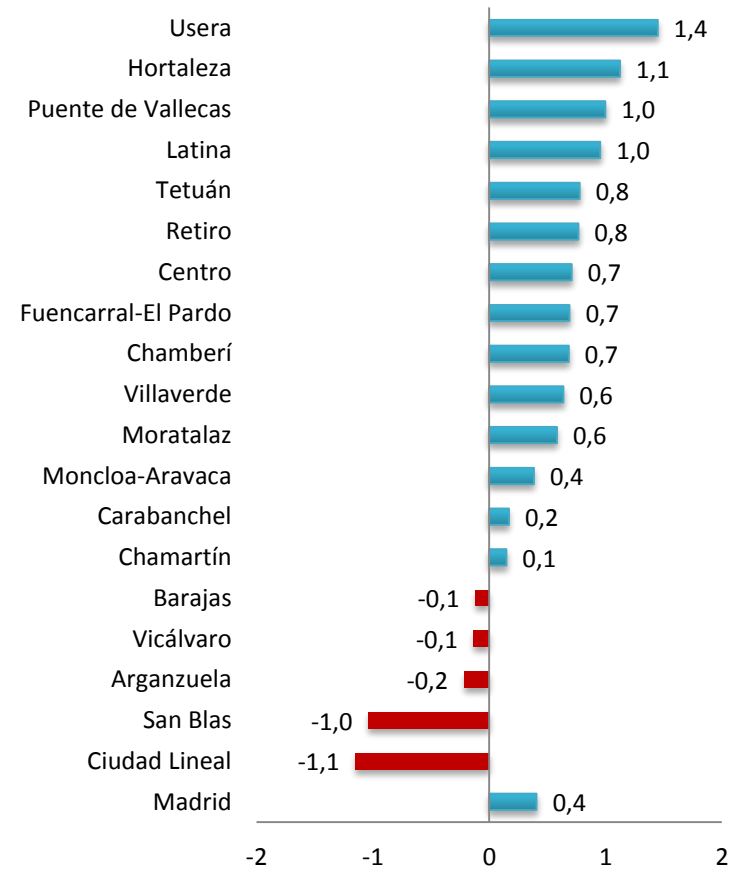


Satisfacción con las Oficinas de Atención a la Ciudadanía por distrito



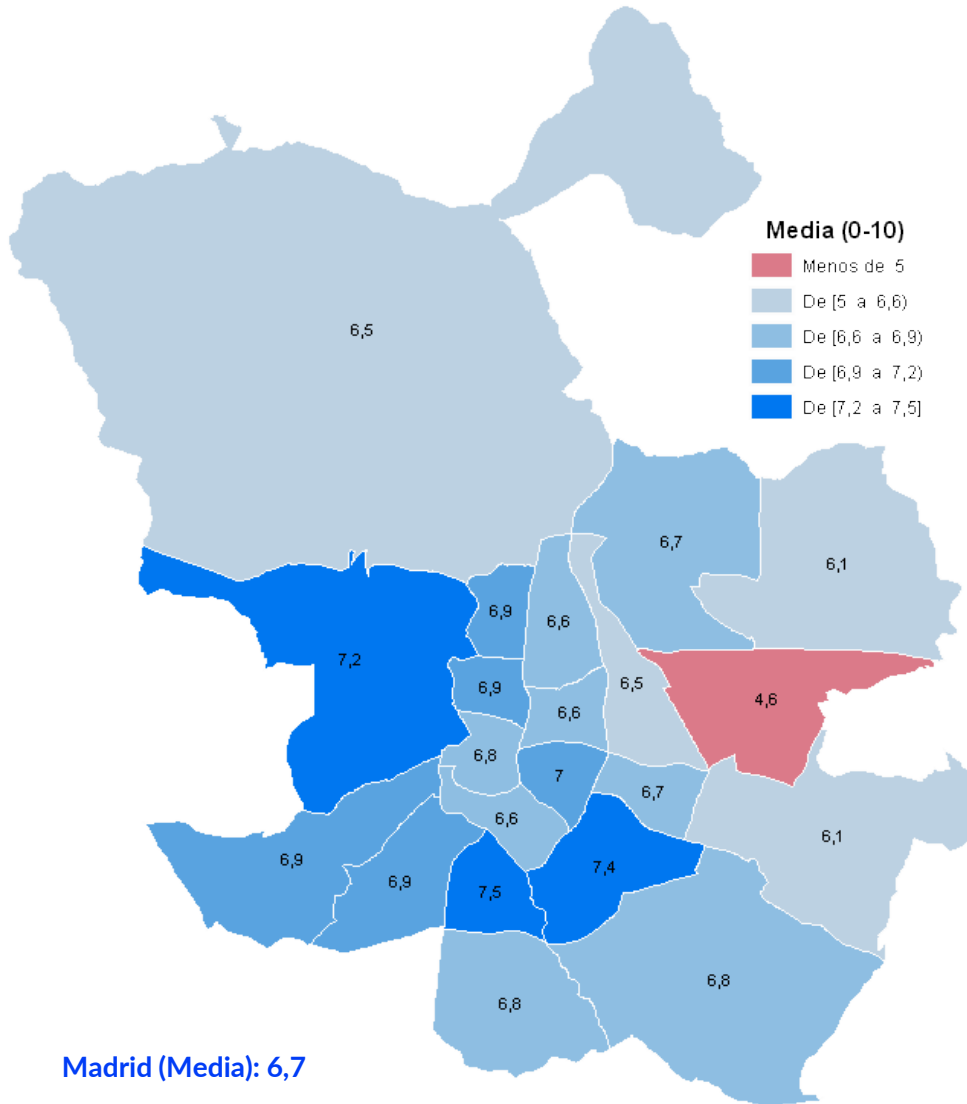
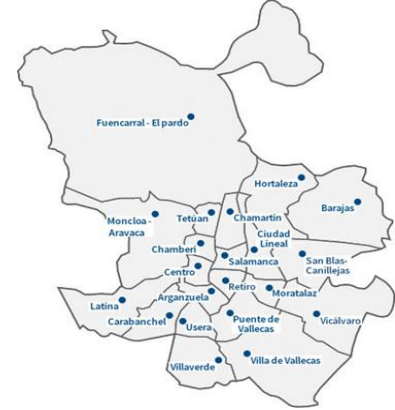
Madrid (Media): 6,6

Evolución de la satisfacción con las Oficinas de Atención a la Ciudadanía
Diferencia 2016-2014



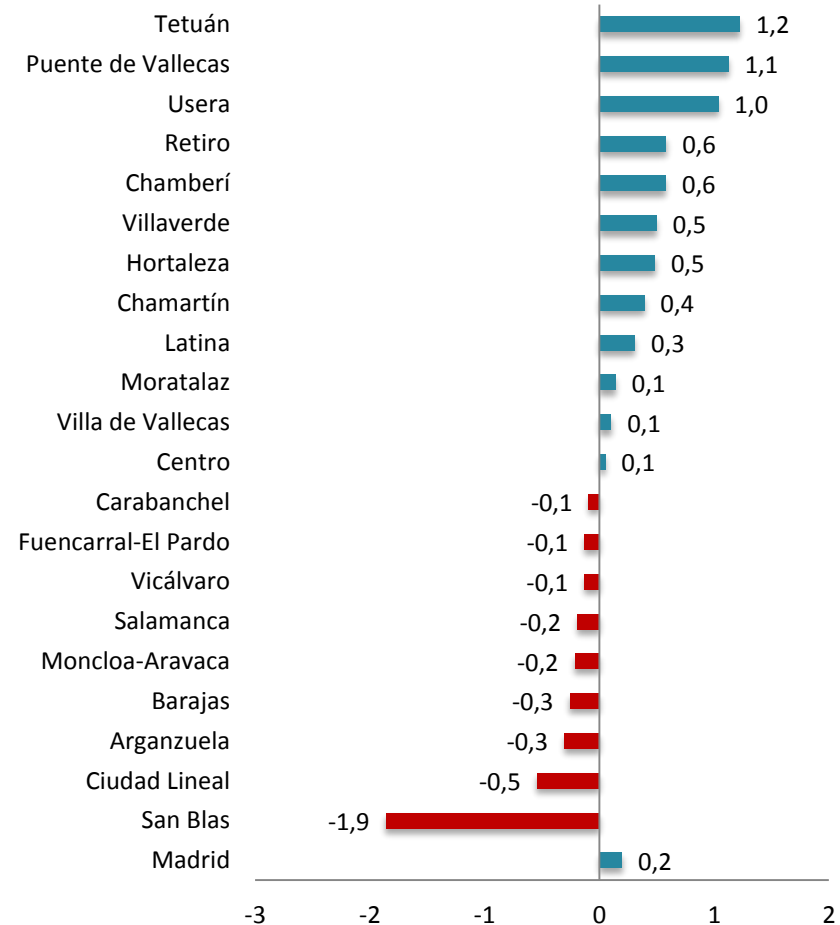
No se presentan los distritos de Salamanca y Villa de Vallecas porque no ha habido variación en ellos

Satisfacción con el Teléfono 010 por distrito

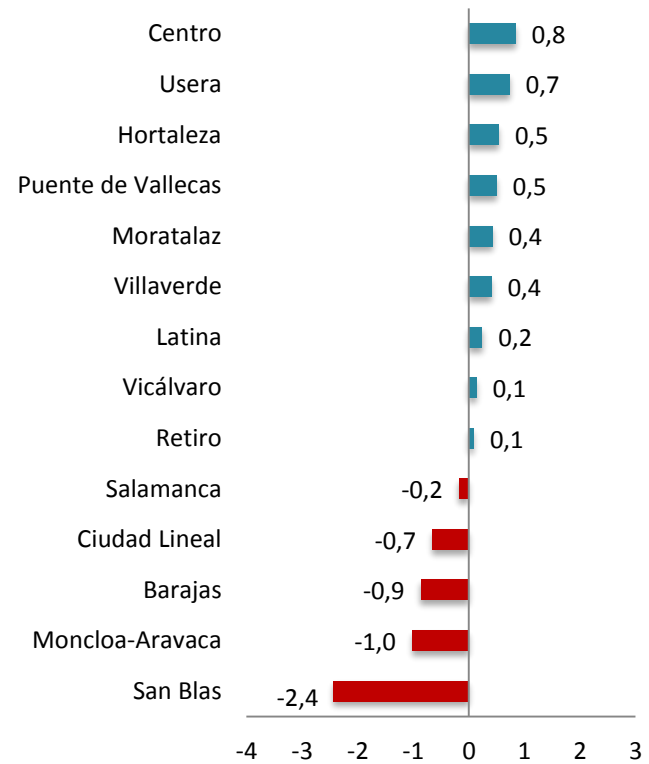
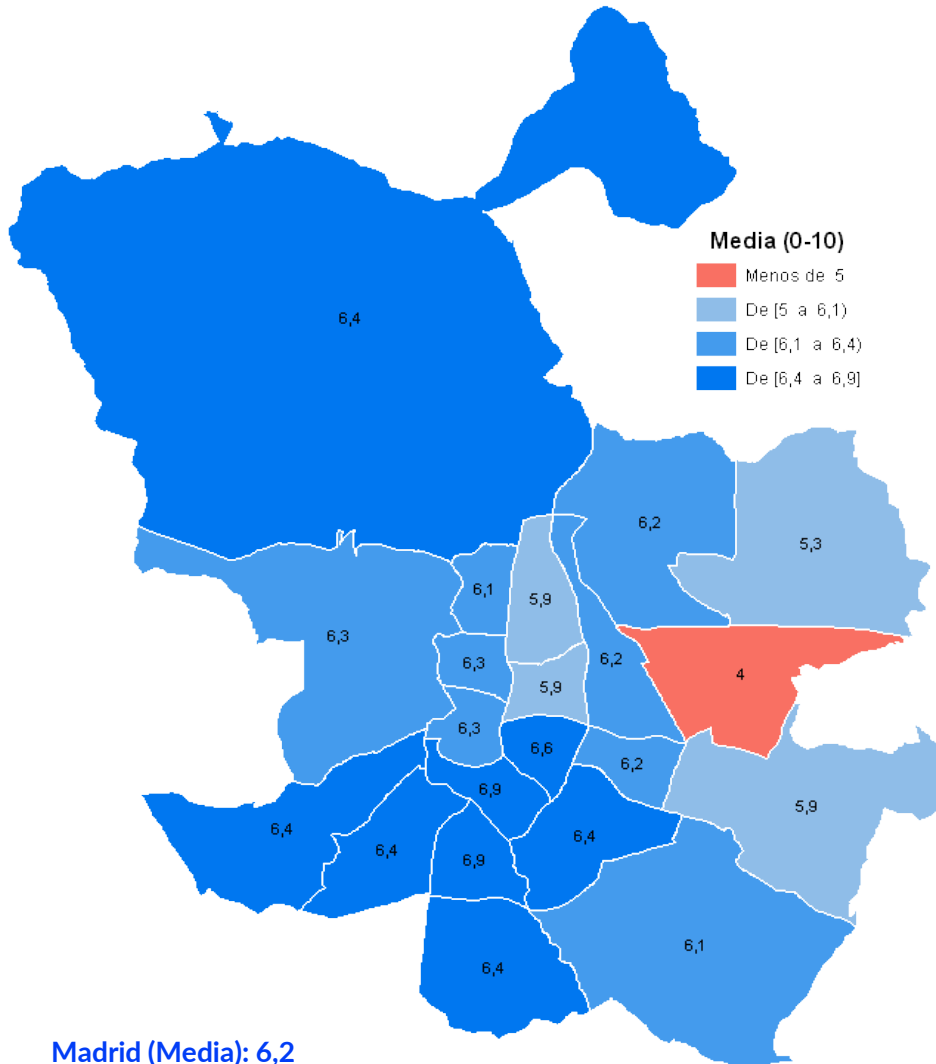


Madrid (Media): 6,7

Evolución de la satisfacción con el Teléfono 010
Diferencia 2016-2014



Satisfacción con la web municipal www.madrid.es por distrito



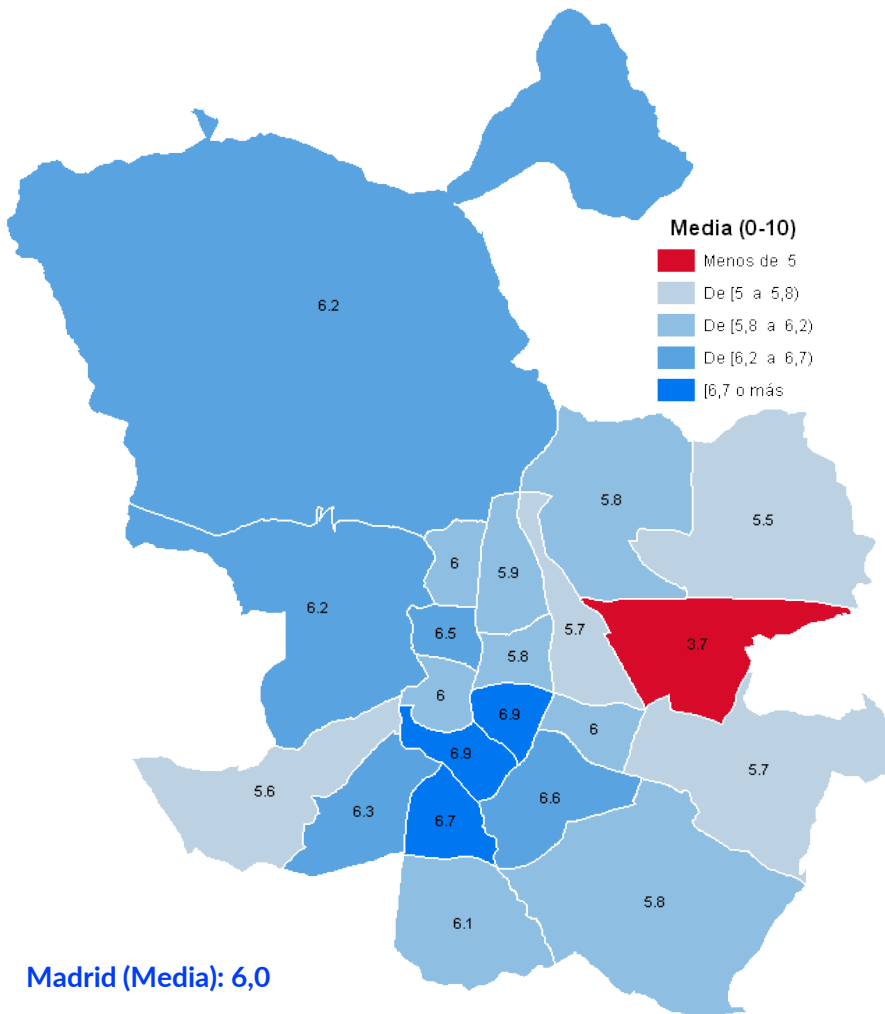
Madrid (Media): 6,2

No se presentan los distritos de Arganzuela, Carabanchel, Chamartín, Chamberí, Fuencarral-EIPardo, Tetuán y Villa de Vallecas porque no ha habido variación en ellos

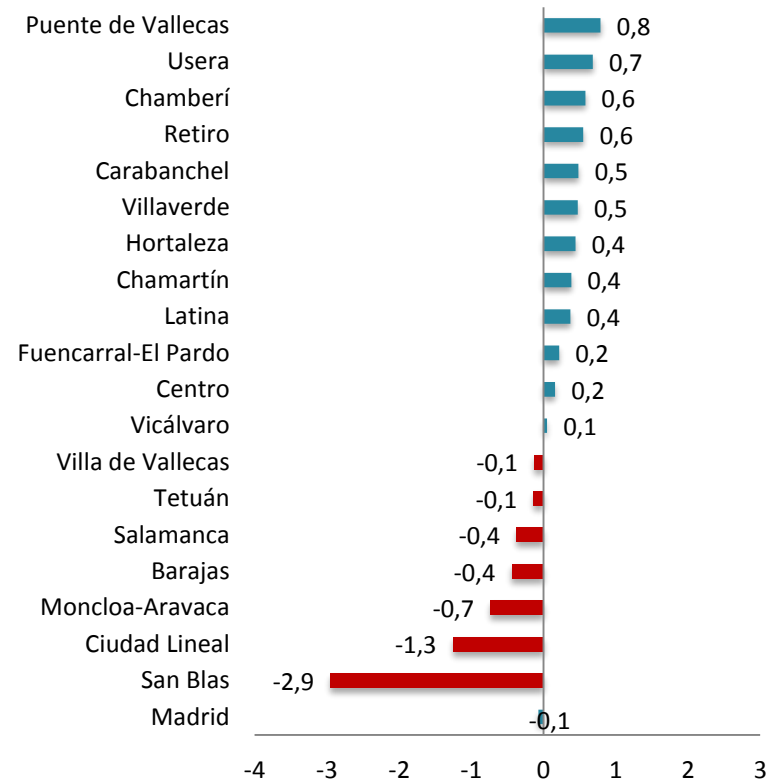
Satisfacción con las Oficinas de Atención al Contribuyente por distrito



Satisfacción con las Oficinas de Atención al Contribuyente



Evolución de la satisfacción con las Oficinas de Atención al Contribuyente Diferencia 2016-2014



No se presentan los distritos de Arganzuela y Moratalaz porque no ha habido variación en ellos

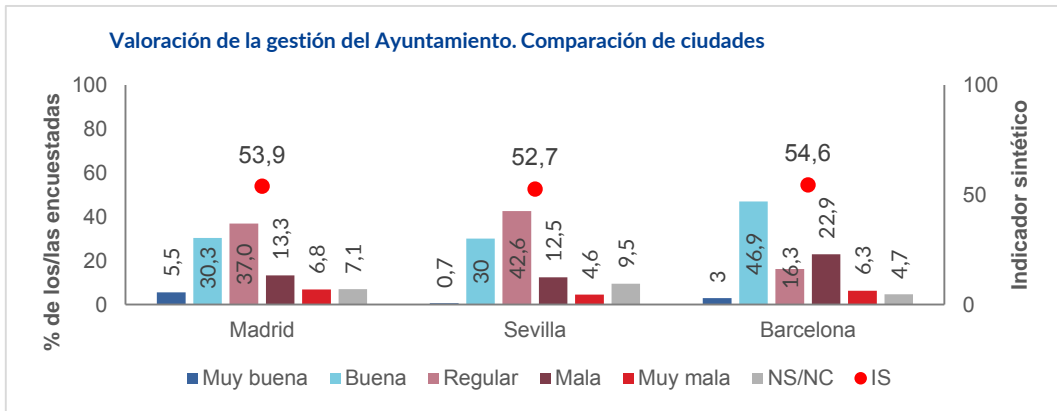
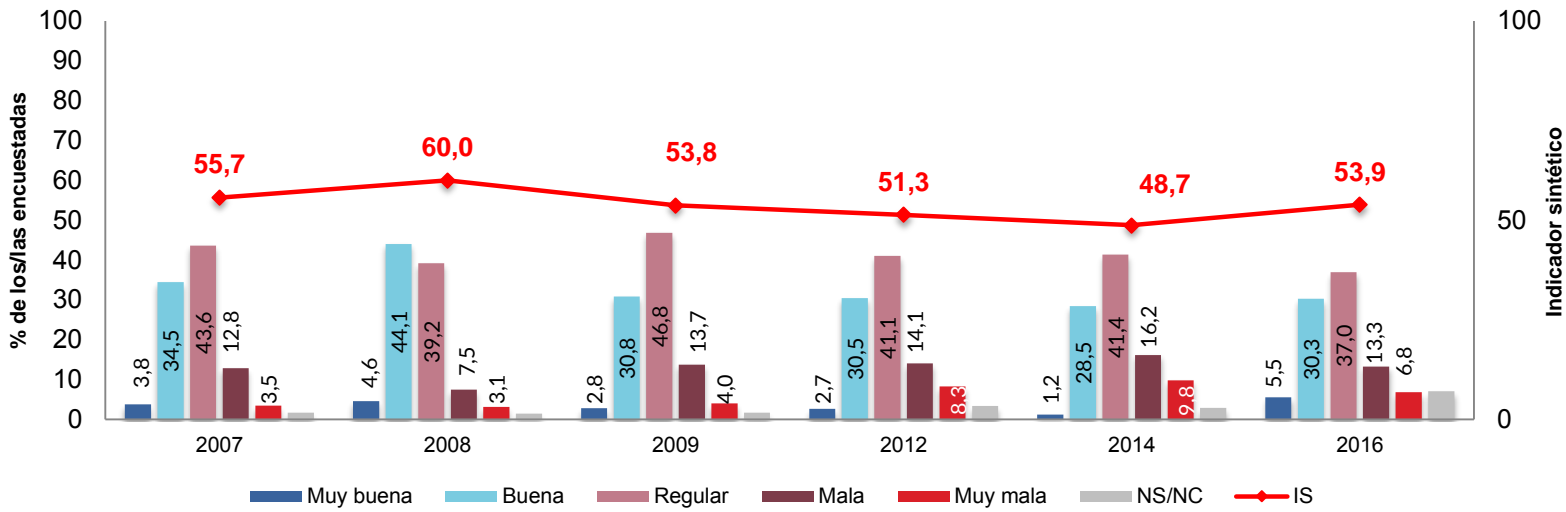


Gobernanza

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

Evolución y comparación

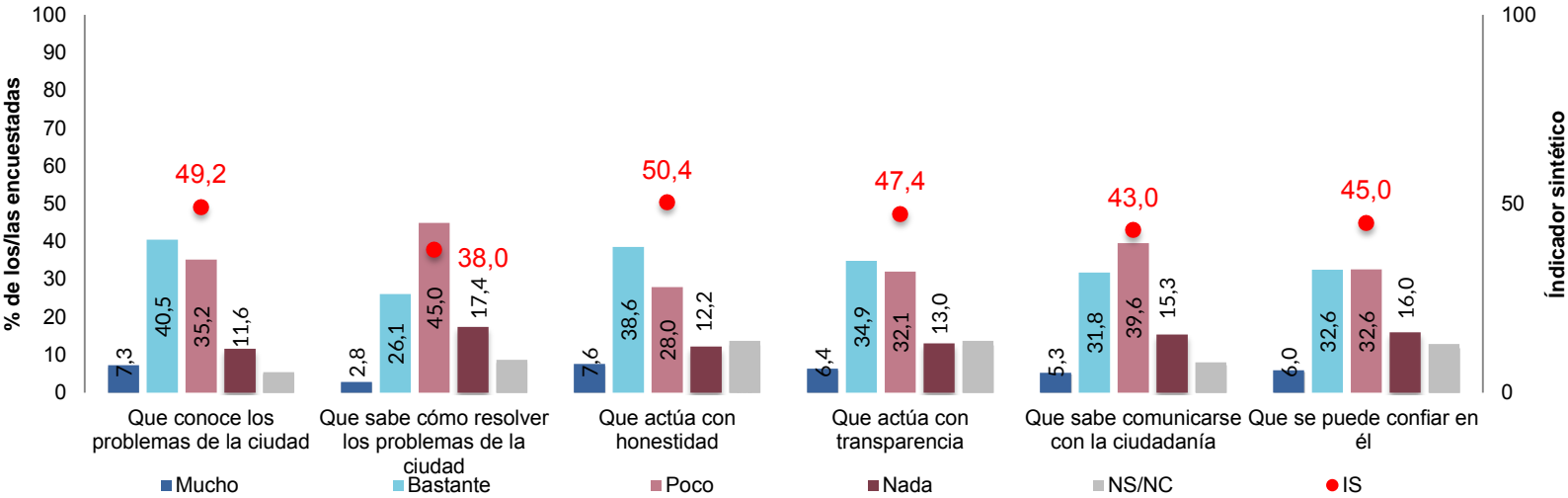
Calificación de la gestión del Ayuntamiento de Madrid
Indicador sintético (0-100)



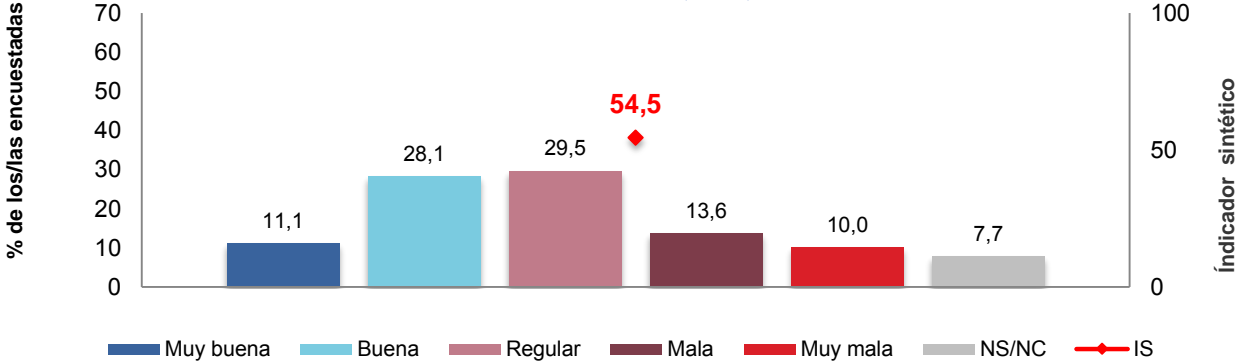
Fuentes:
 Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, junio 2016. Muestra: 440. Error:+-4.7%. Telefónica. Mayores de 18 años
 Barcelona: Barómetro semestral de Barcelona . Diciembre 2016. Tamaño : 800. Mayores de 18 años. Telefónica. A efectos de la comparación, hay que señalar que en el barómetro de Barcelona los encuestadores no leen la opción *Regular* a las personas encuestadas.

Calificación de diversos aspectos de la gestión del equipo de gobierno y de la alcaldesa Manuela Carmena Ayuntamiento de Madrid

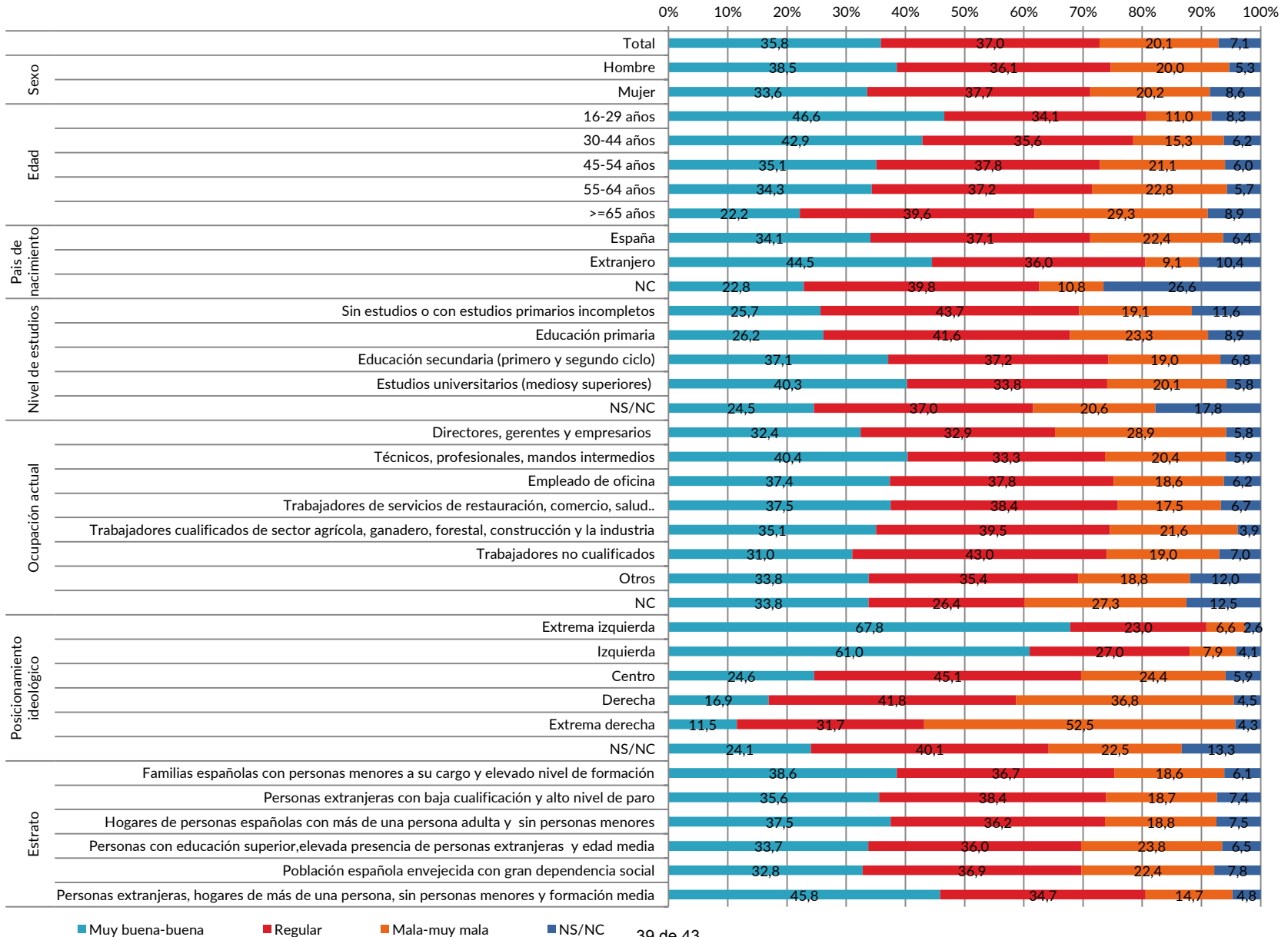
En qué grado el equipo de gobierno ha demostrado...
Indicador sintético (0-100)



Calificación de la gestión de Manuela Carmena como alcaldesa de Madrid
Indicador sintético (0-100)



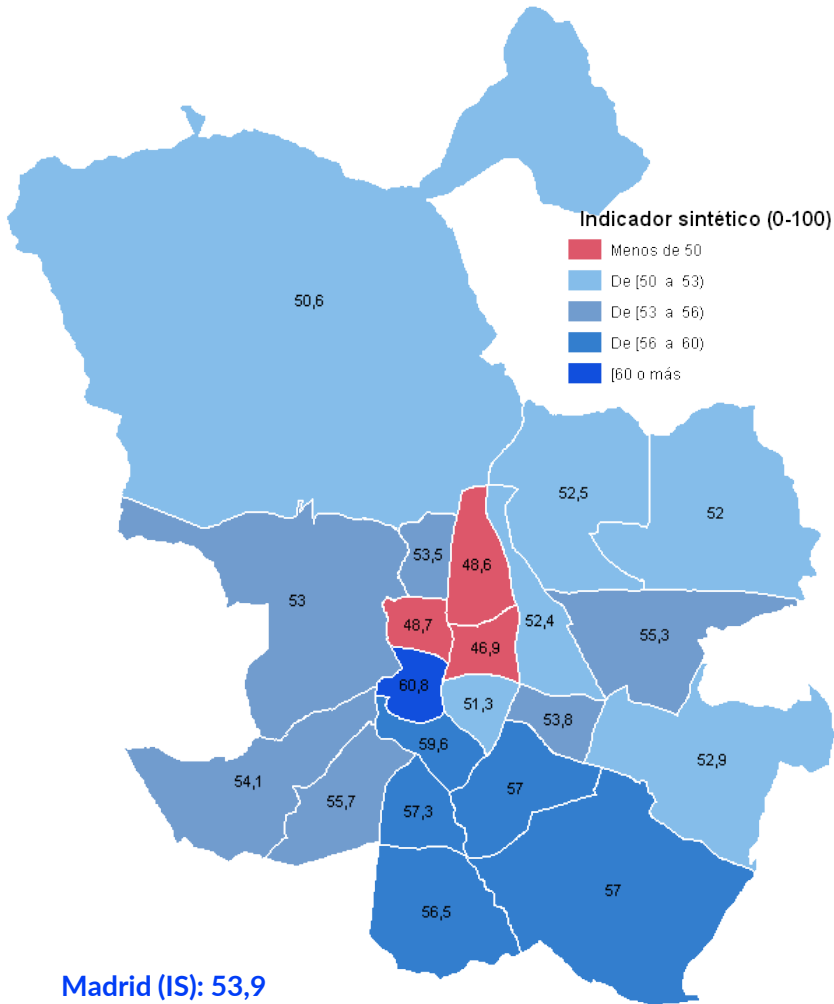
Valoración agrupada de la gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento. Por perfil sociodemográfico



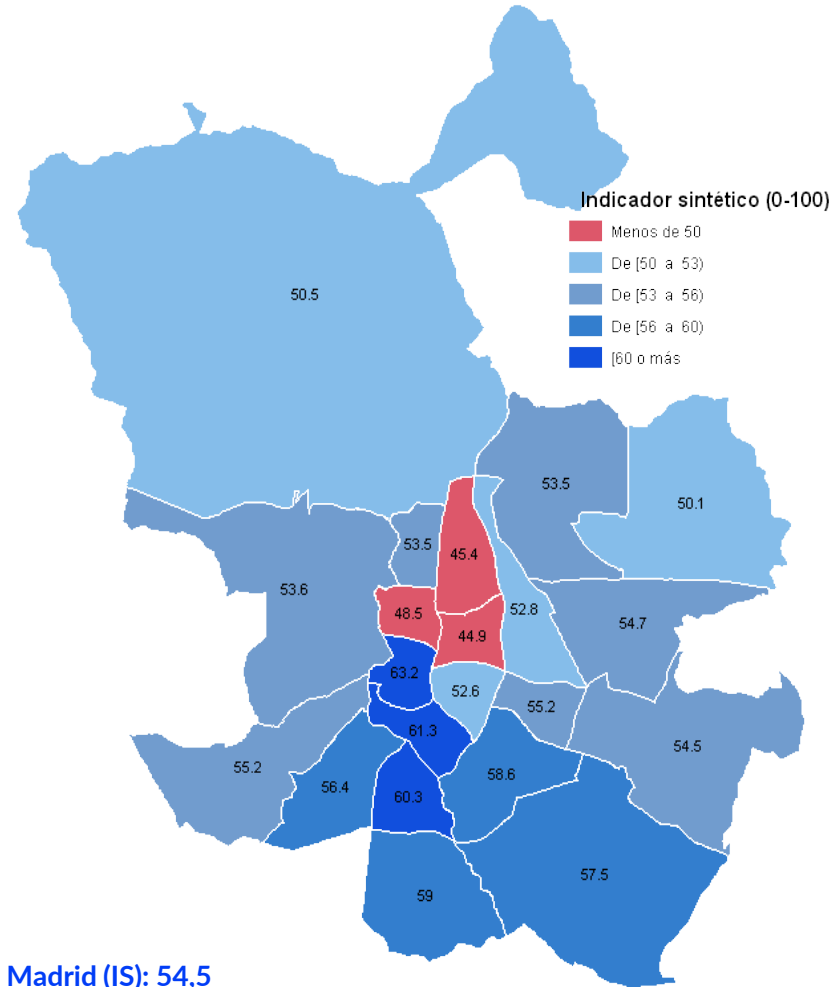


Calificación de la gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento. Distritos

Valoración de la gestión del equipo de gobierno
Indicador sintético (0-100)



Valoración de la gestión de la alcaldesa Manuela Carmen
Indicador sintético (0-100)

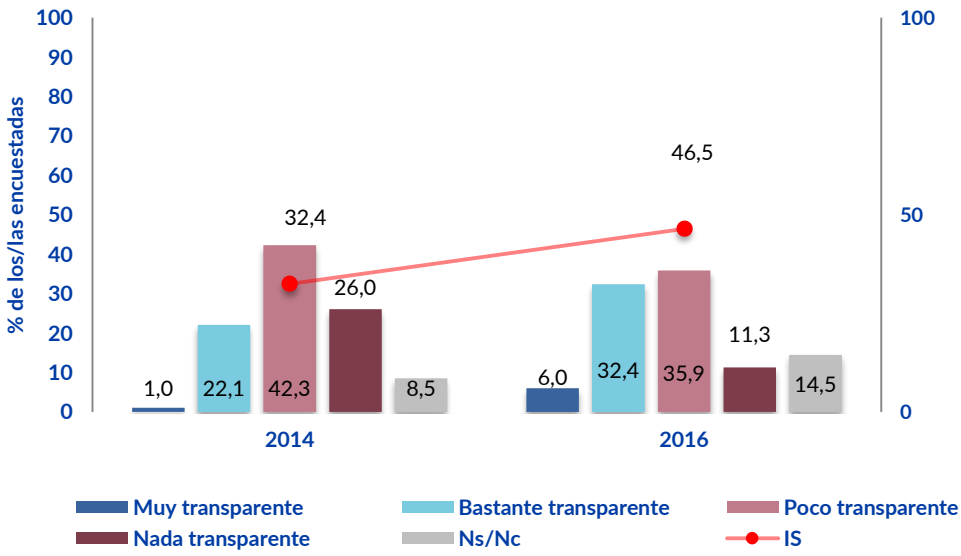




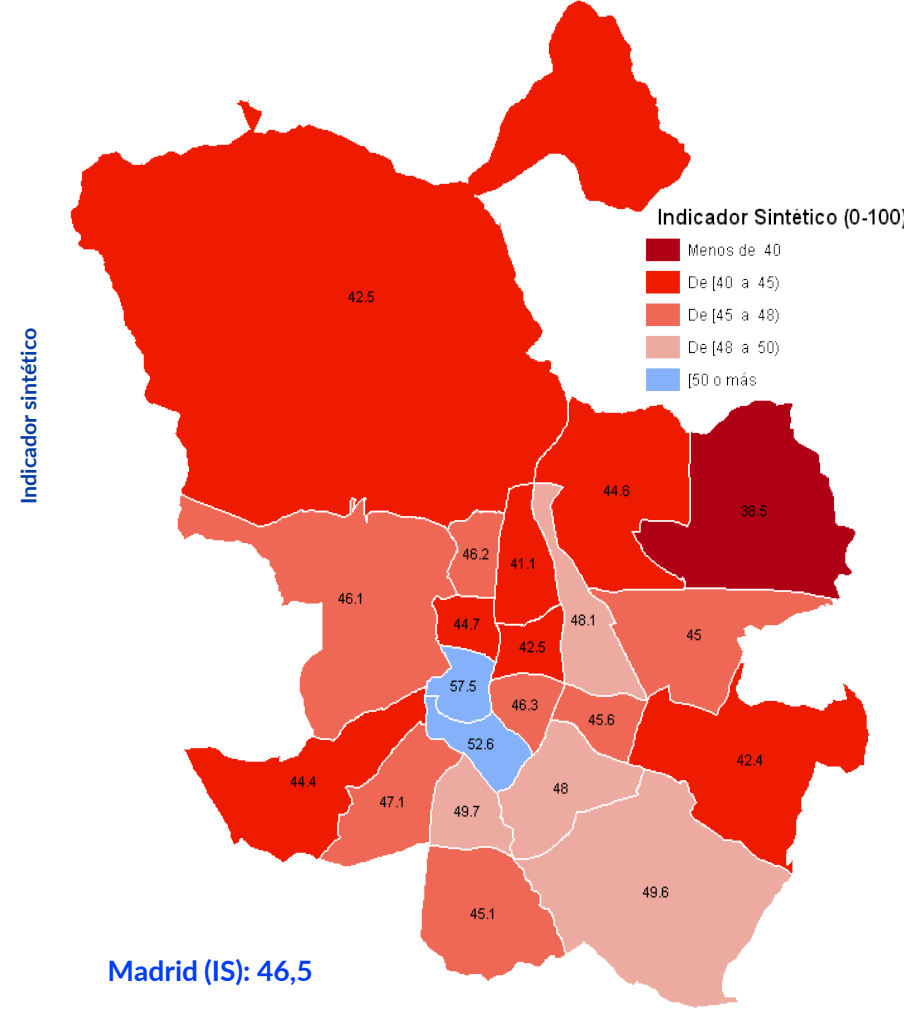
Evolución de la valoración de la transparencia del Ayuntamiento de Madrid

Valoración por distritos

Evolución de la percepción de transparencia del Ayuntamiento de Madrid
Indicador sintético (0-100)

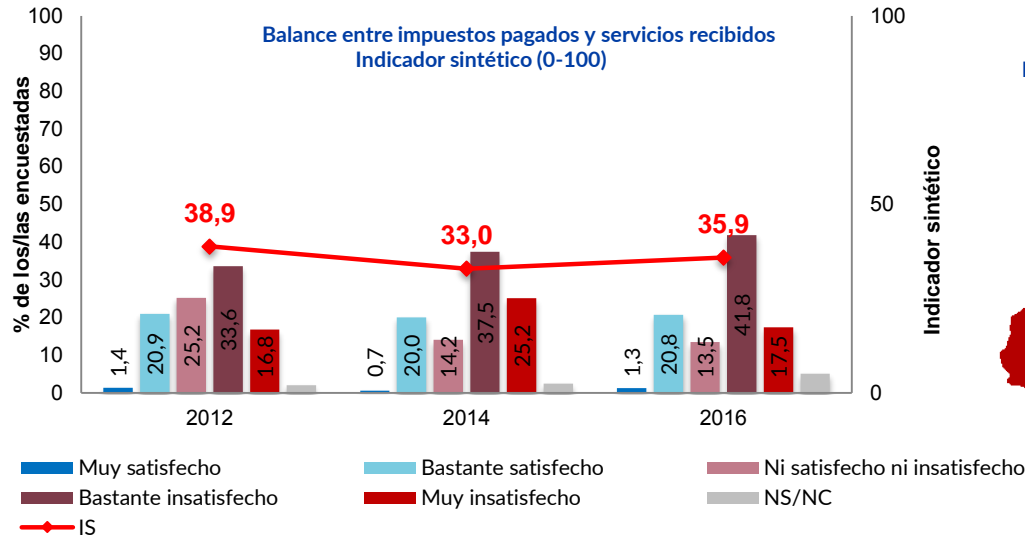


Valoración de la satisfacción con la transparencia del Ayuntamiento de Madrid
Indicador sintético (0-100)



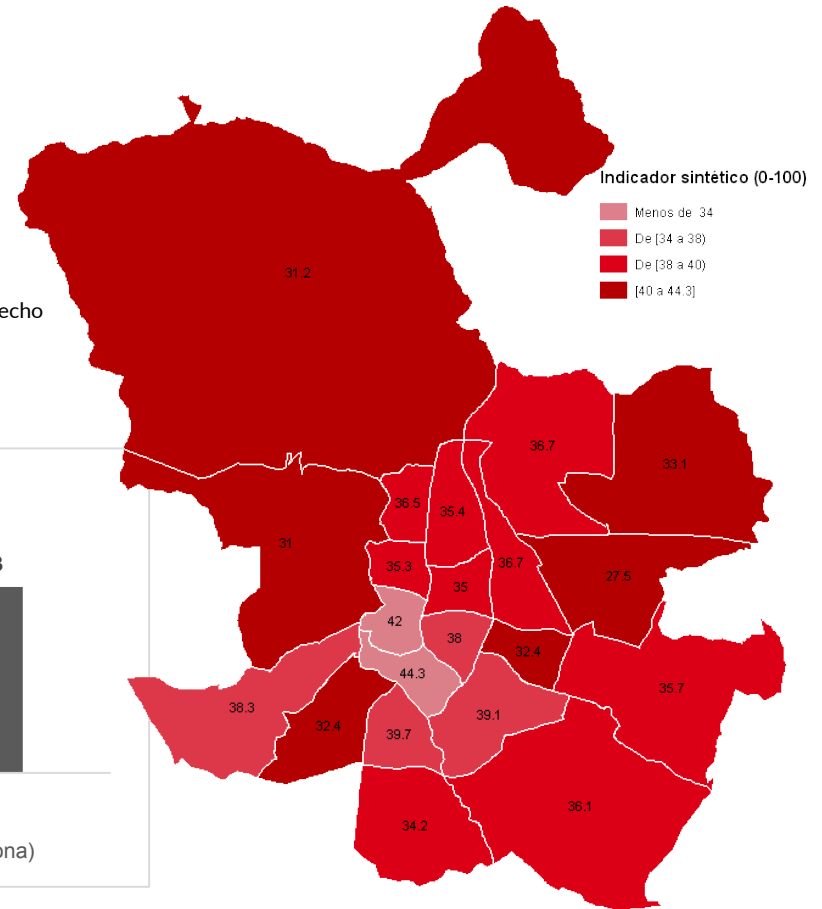


Balance entre impuestos pagados y servicios recibidos

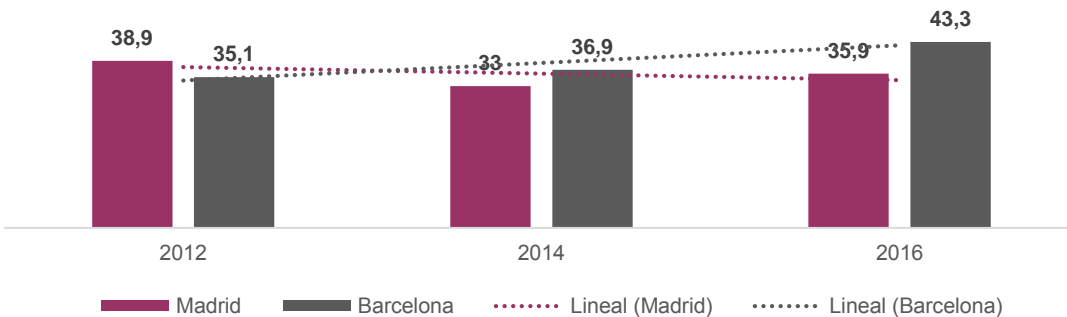


Balance entre impuestos pagados y servicios recibidos por distrito.

Indicador sintético (0-100)



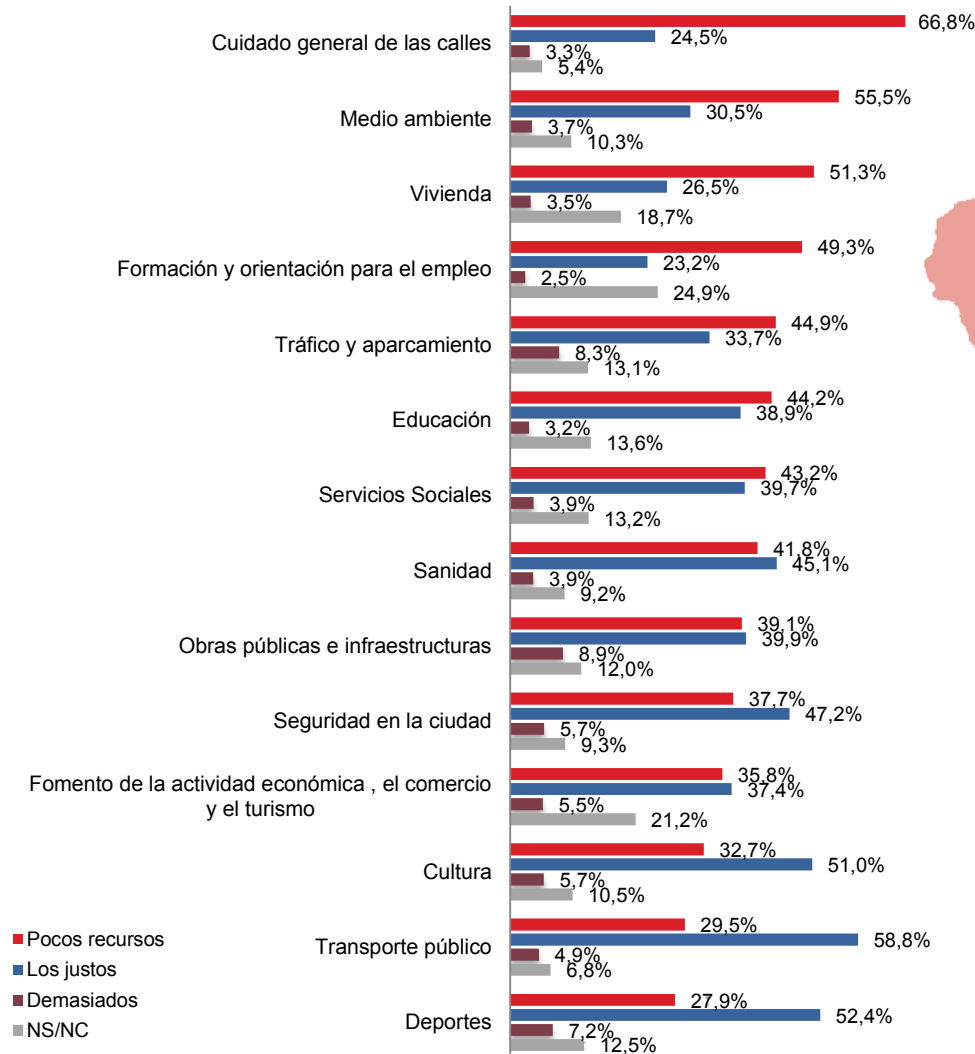
Balance entre impuestos que se pagan y servicios recibidos .Comparación Madrid- Barcelona



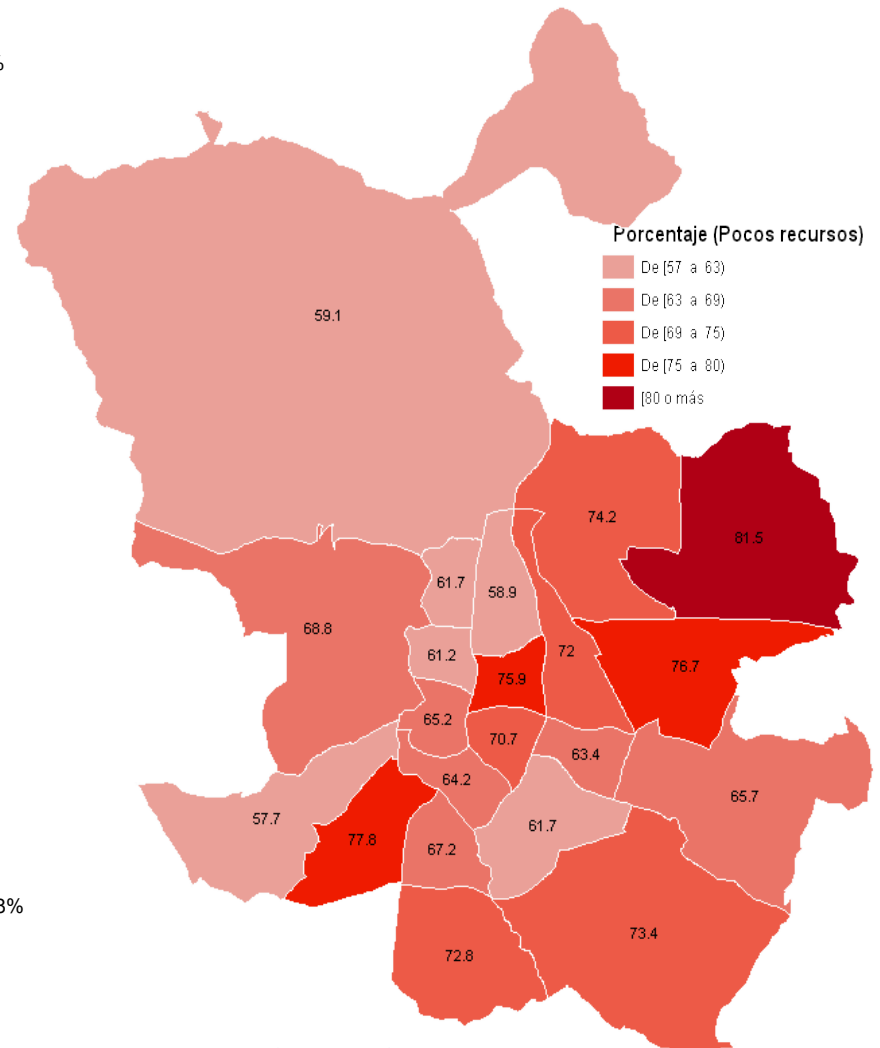


Valoración de la suficiencia de recursos

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



Porcentaje de personas encuestadas que consideran que se destinan pocos recursos para el cuidado general de las calles. Por distrito



Madrid (% Pocos): 66,8%