



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

## DISTRITO RETIRO

Servicio de Evaluación

Subdirección General de Calidad y Evaluación

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

2017

1.- Ficha técnica e indicadores utilizados.....	3
2.- Calidad de vida y agenda pública.....	5
3.- Movilidad y transporte.....	7
4.- Seguridad y emergencias.....	10
5.- Medio Ambiente.....	13
6.- Espacios públicos abiertos, Urbanismo y Vivienda.....	14
7.- Cohesión Social y Servicios sociales, Deportes y Cultura.....	15
8.- Salud.....	18
9.- Desarrollo Económico y Tecnológico y Empleo .....	20
10.- Relación con la ciudadanía, Gobernanza y participación ciudadana.....	21
11.- Perfil de las personas encuestadas.....	29

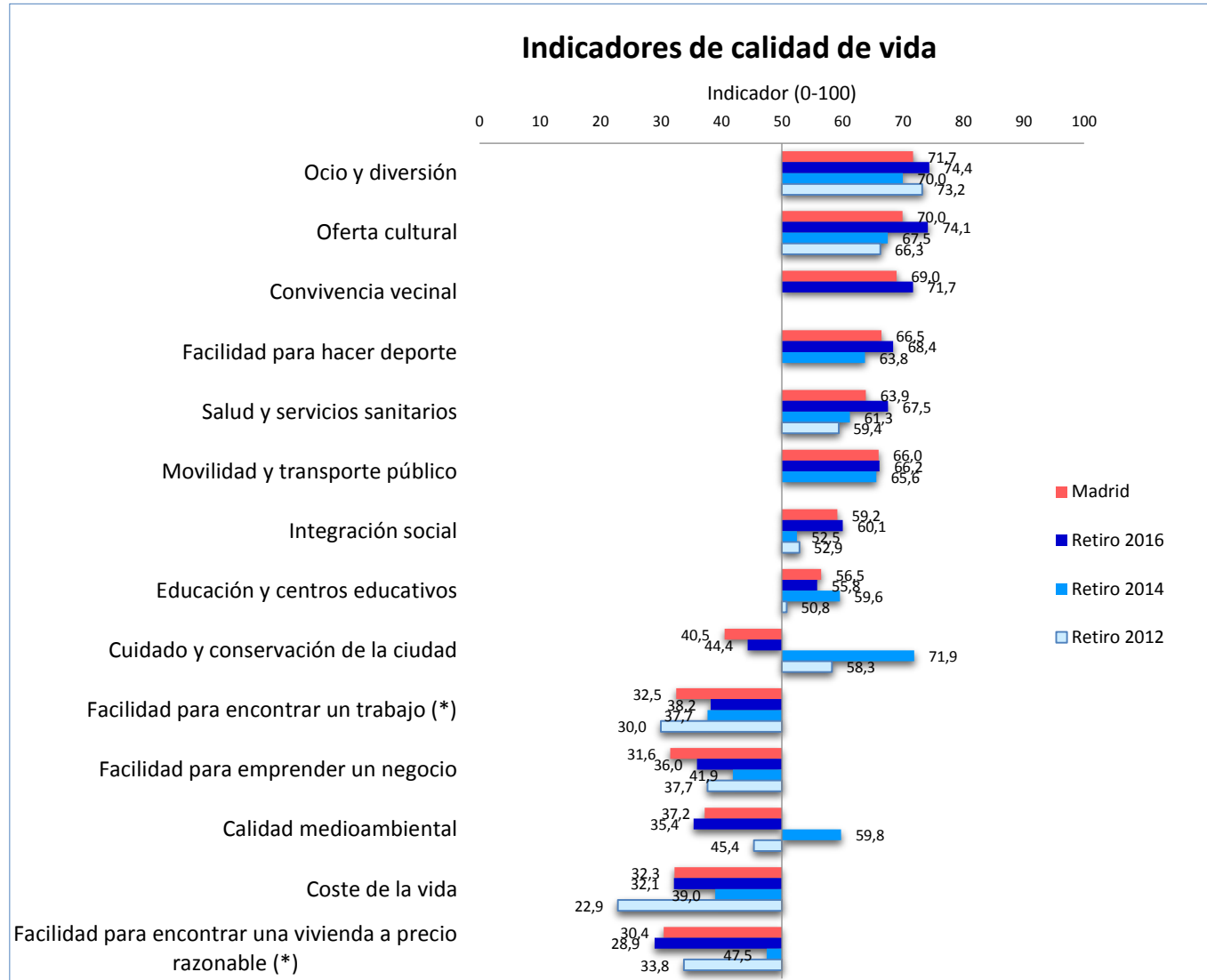
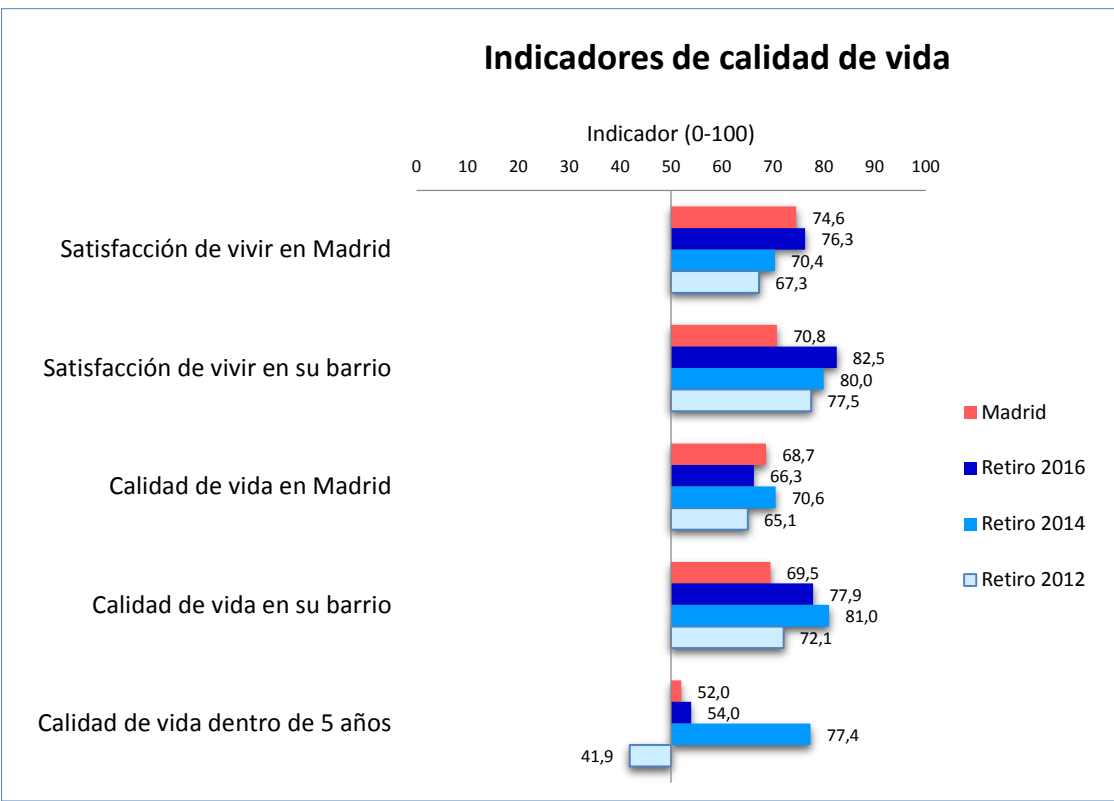
## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

<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 las personas 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 de la persona encuestada
<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)

Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

## INDICADORES UTILIZADOS





\* En ediciones anteriores se formuló de manera distinta

Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

## Principales problemas de la ciudad % de casos.

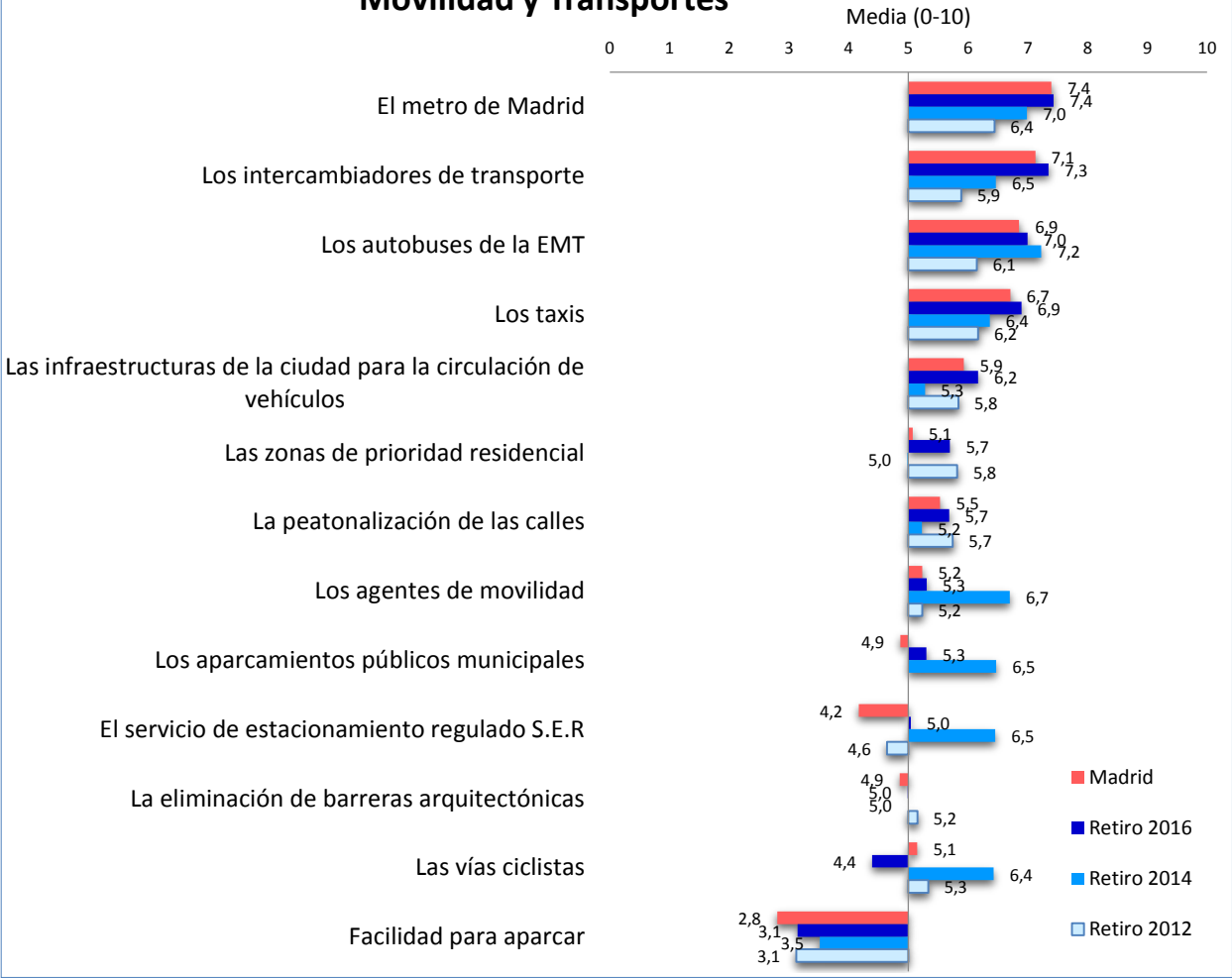
### Distrito Retiro



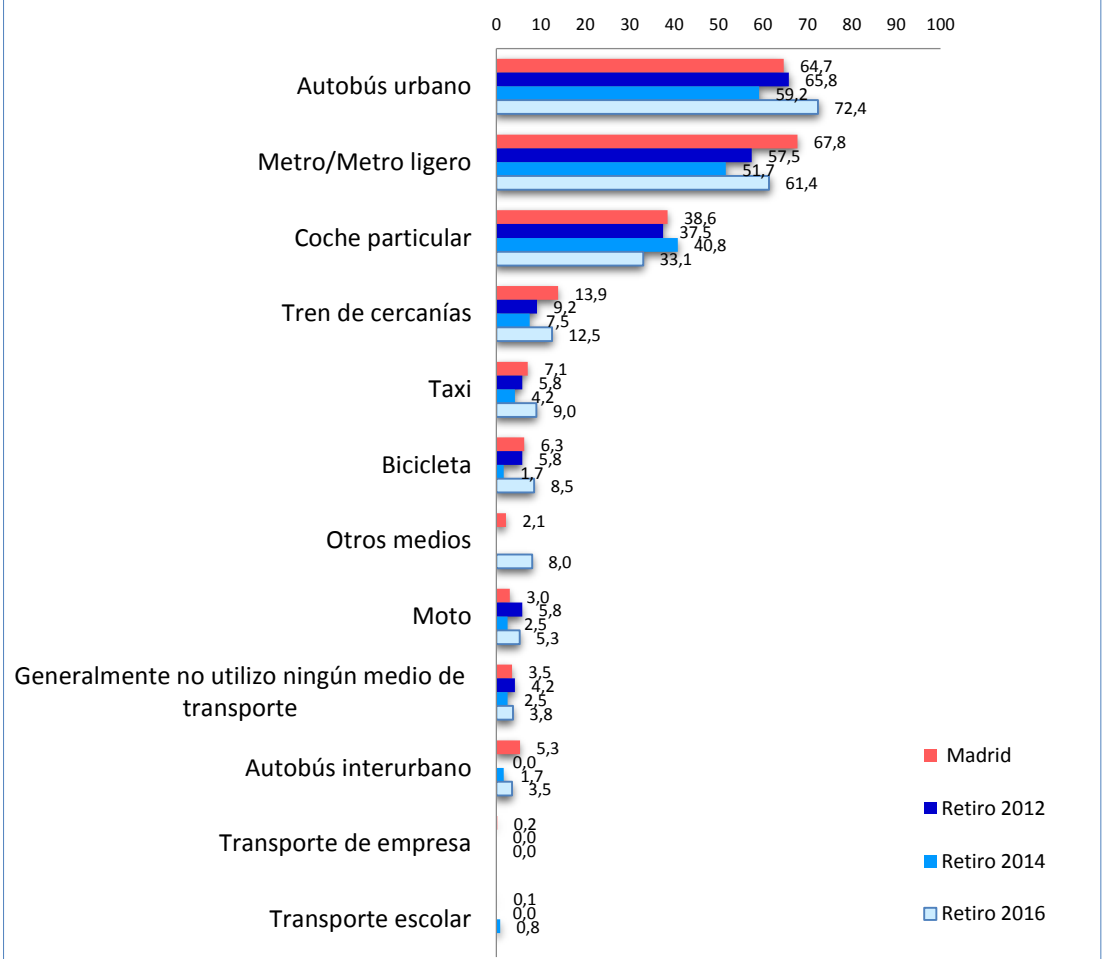
## Principales problemas que mas afectan a la ciudadanía % de casos. Distrito Retiro



## Satisfacción con los servicios, actuaciones y equipamientos de Movilidad y Transportes

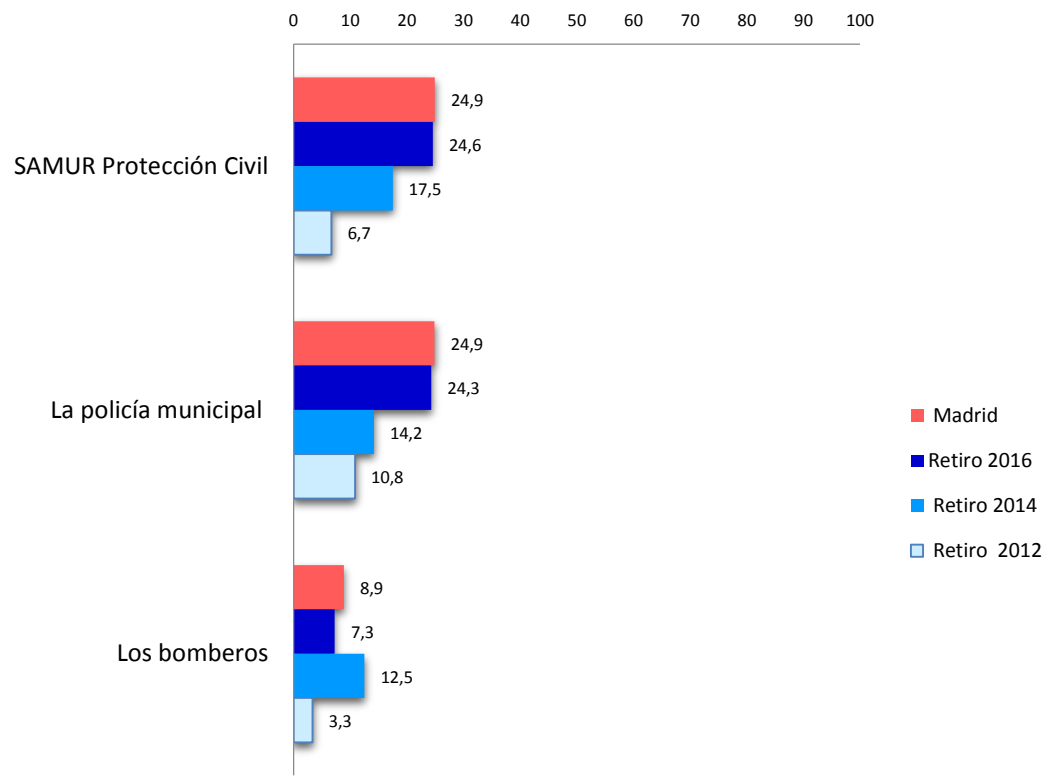


## Medios de transporte utilizados % de casos

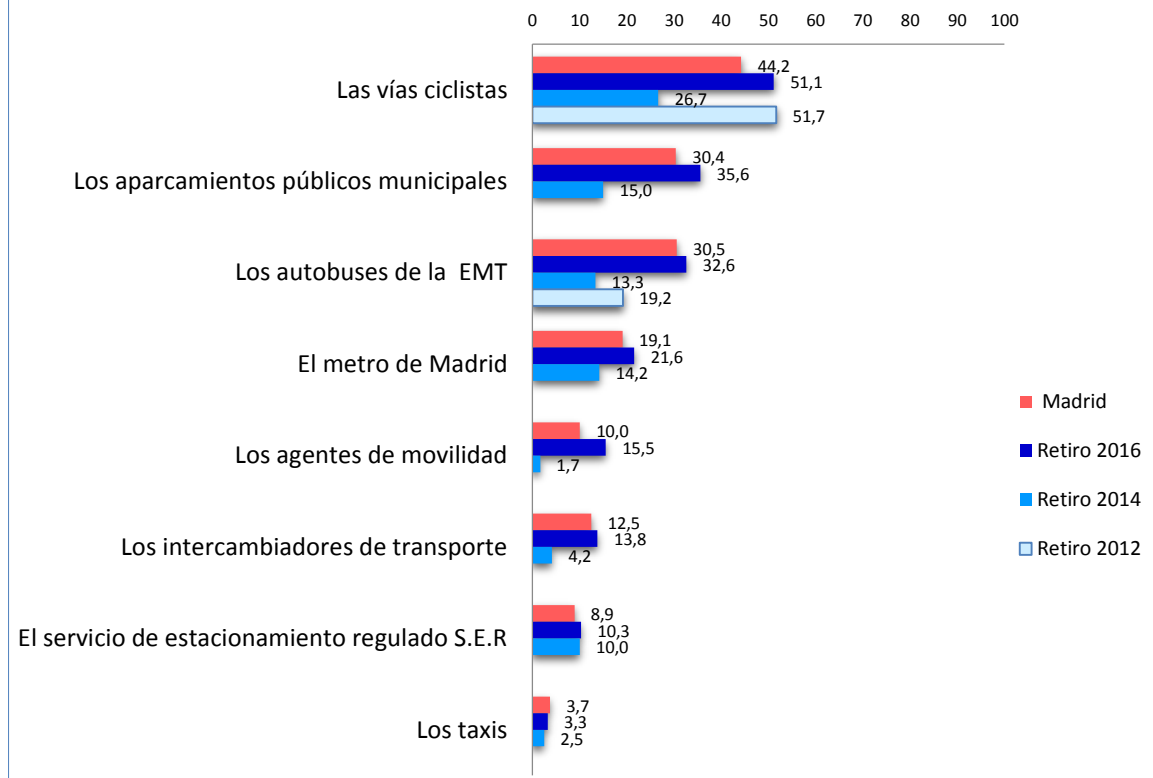


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

## Ha requerido el servicio en el último año . % respuestas Sí

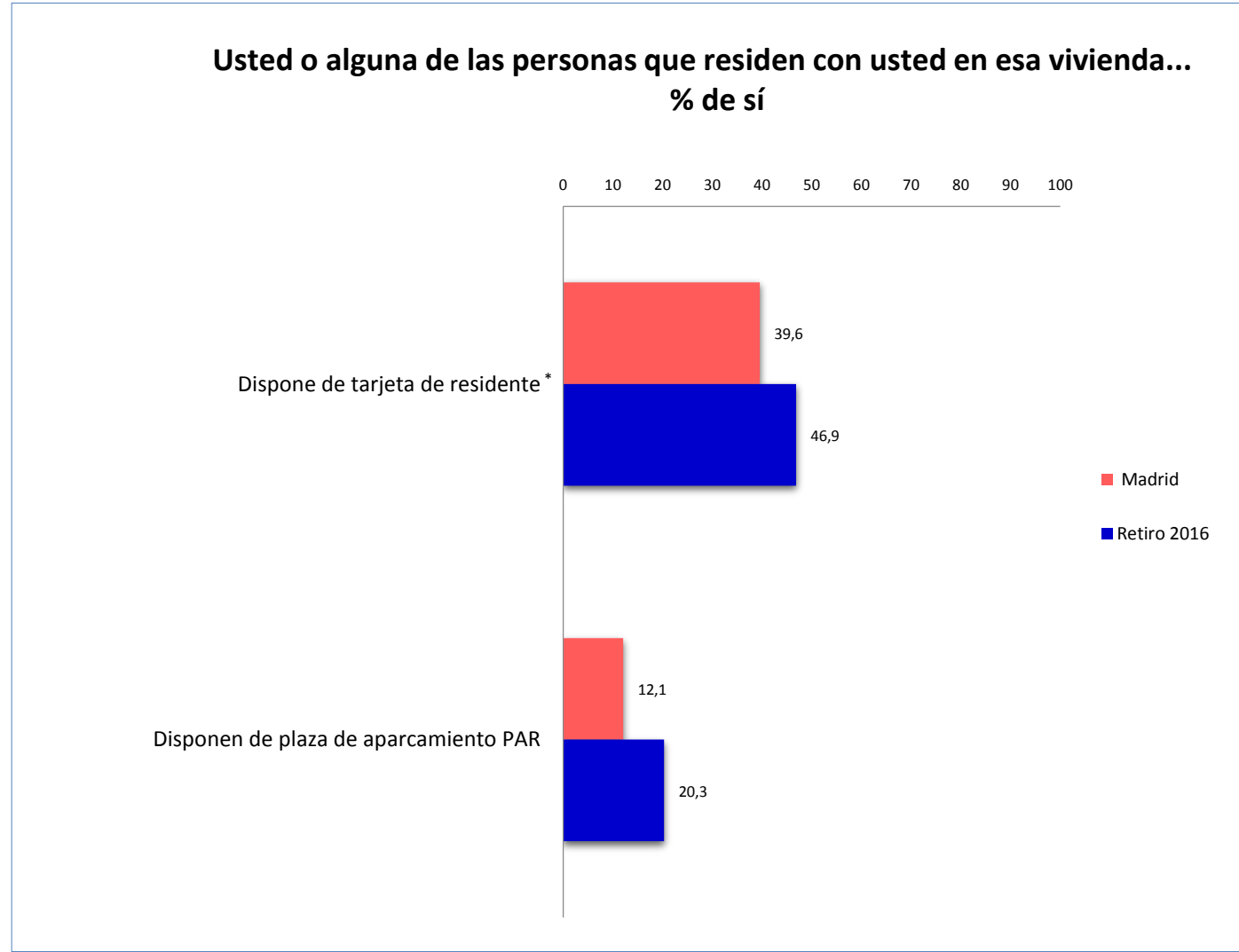


## % de respuestas que consideran insuficientes....



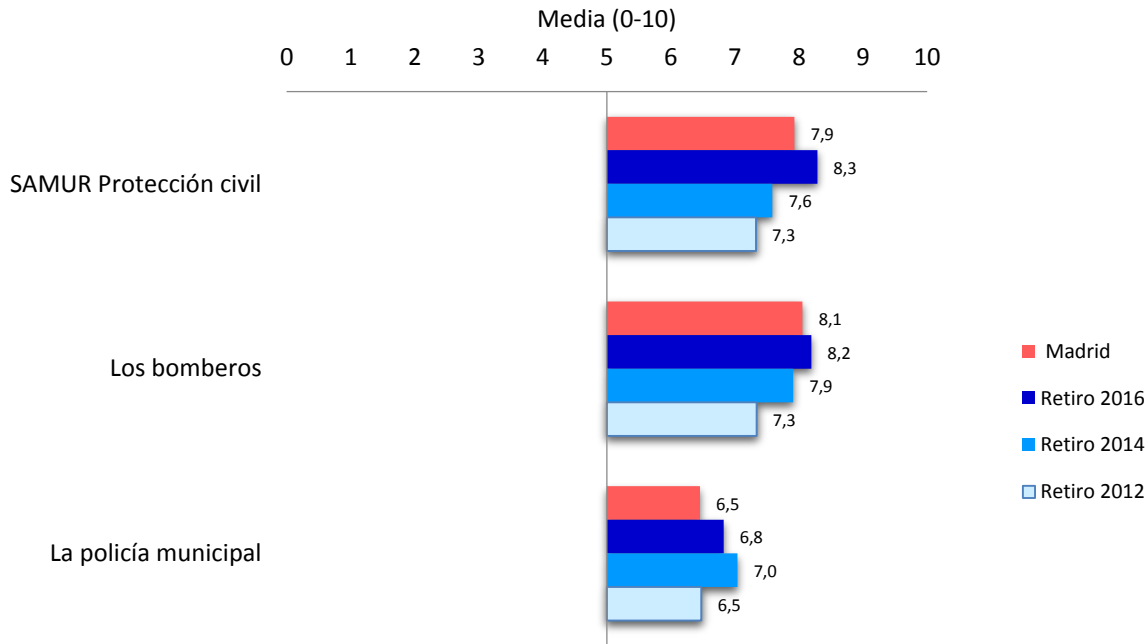
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.





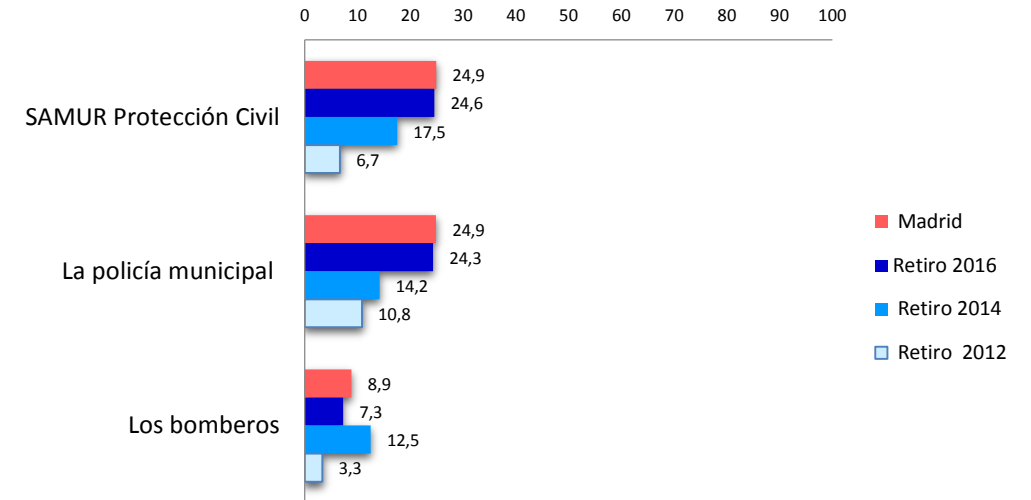
\*Se pregunta a las personas cuya vivienda está ubicada en una zona SER

### Satisfacción con los servicios de Seguridad y Emergencias

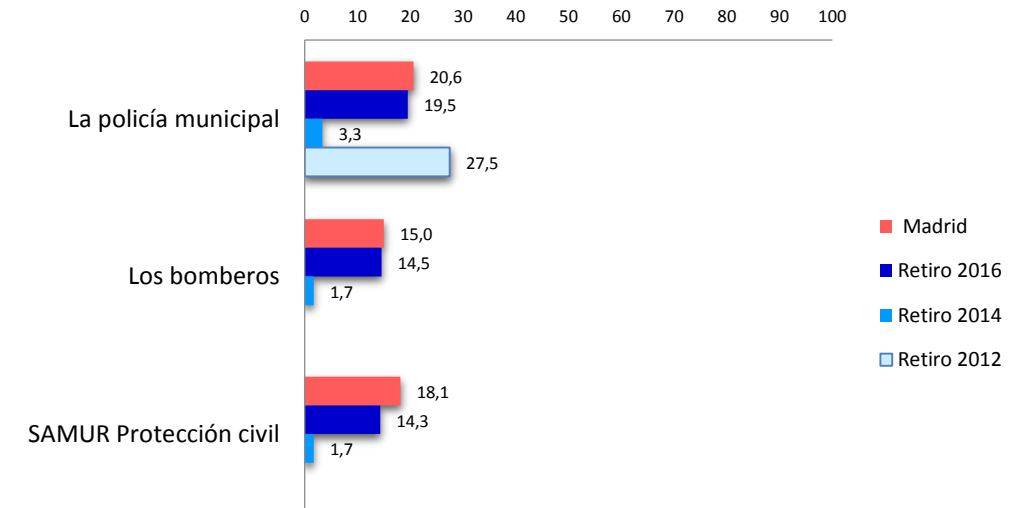


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

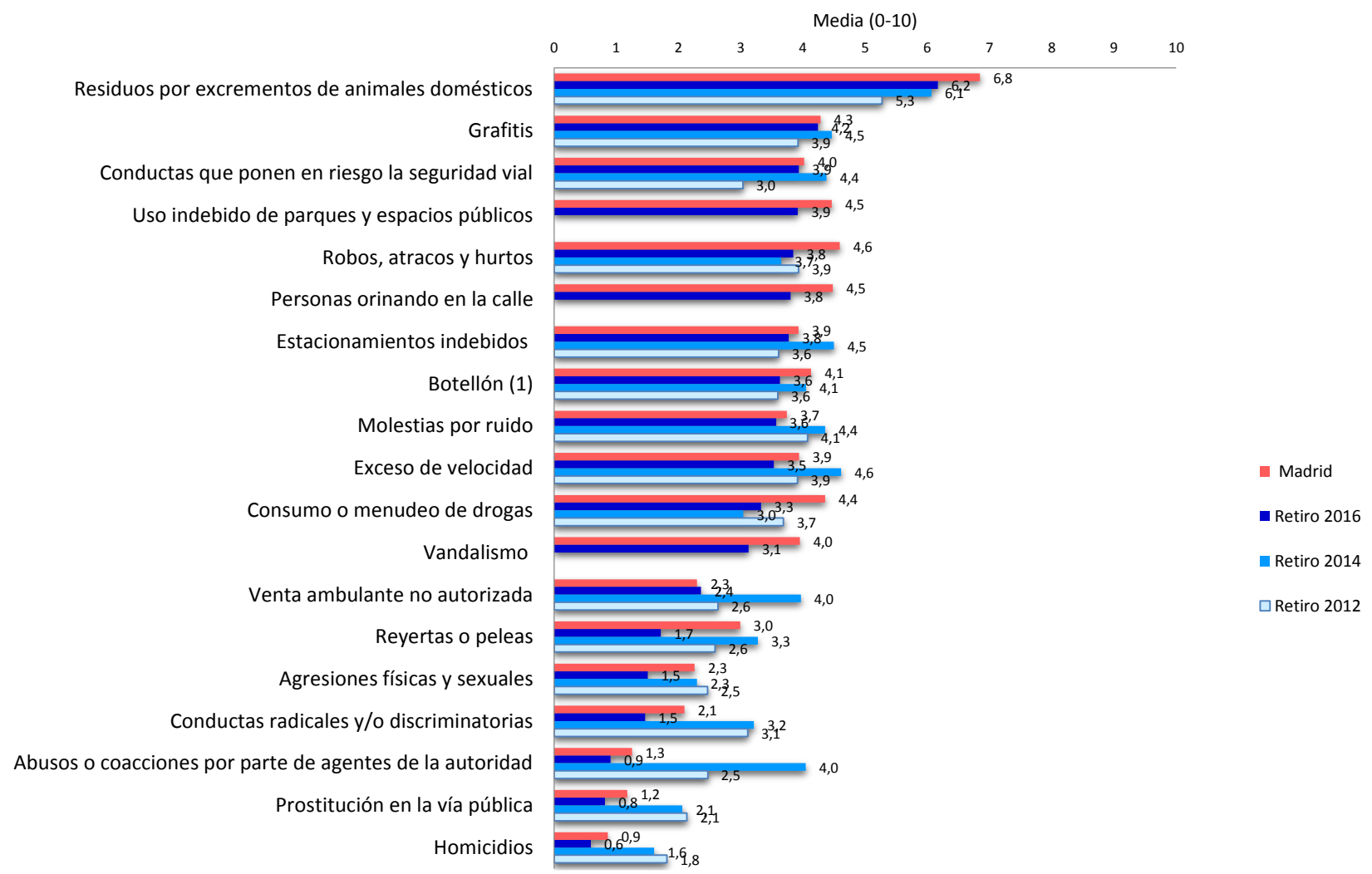
### Ha requerido el servicio en el último año . % respuestas Sí



### Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...

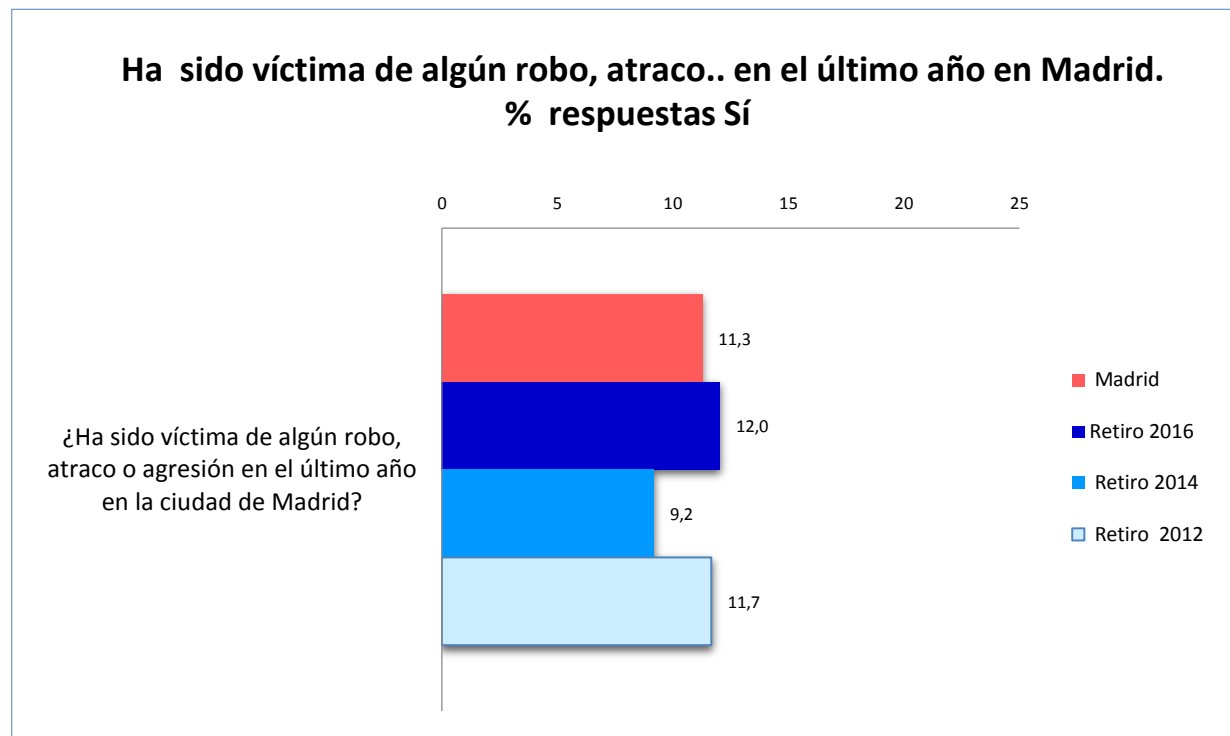
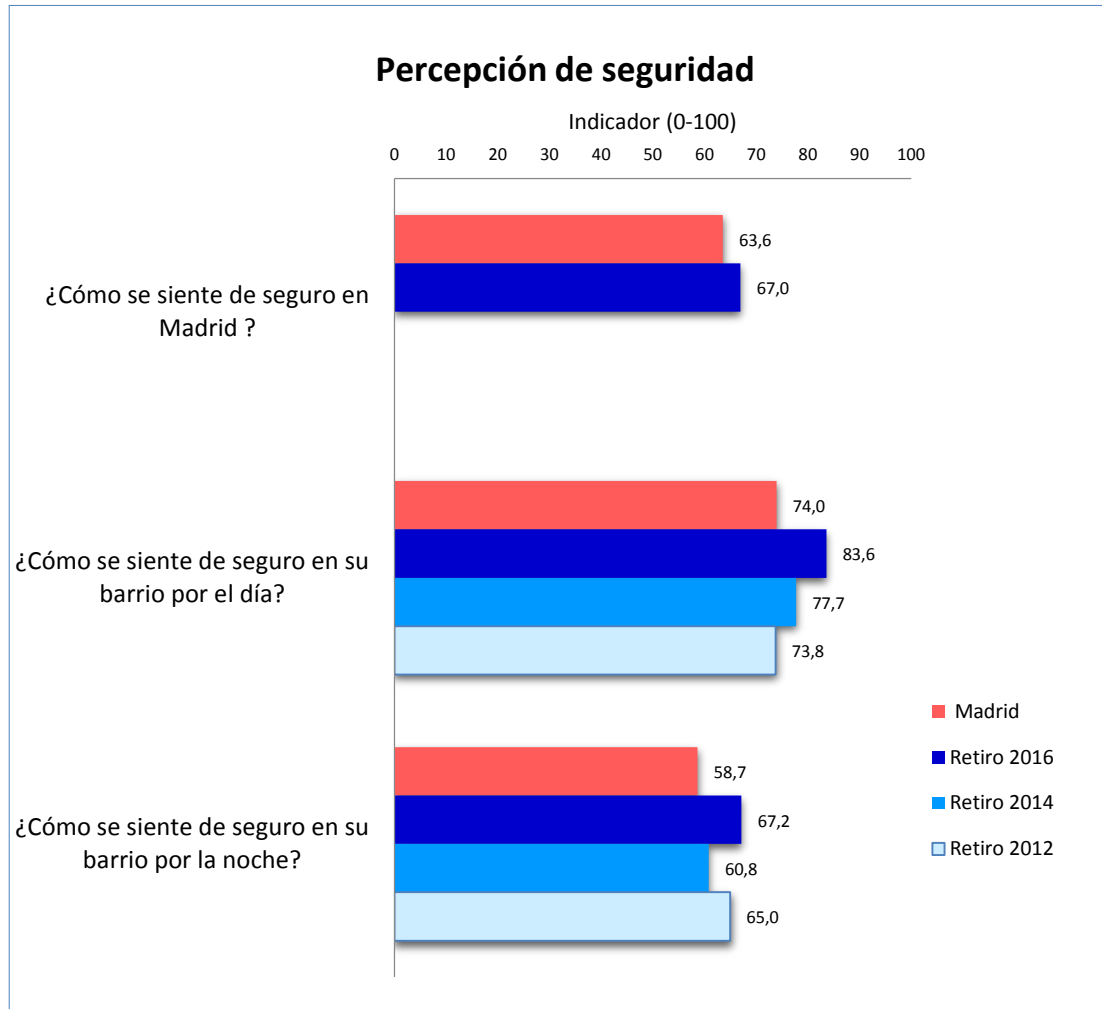


### Frecuencia con la que se producen en su distrito...(0:ninguna , 10: mucha)



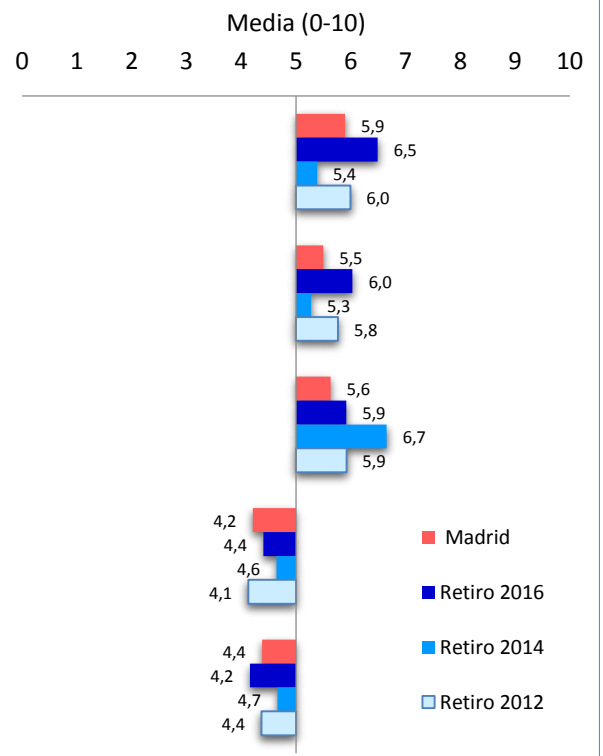
\*Vandalismo y uso indebido de parques y jardines se hizo en una sola pregunta en la edición del 2014, media:3,8

1- en ediciones anteriores se preguntó botellón y molestias vecinales asociadas

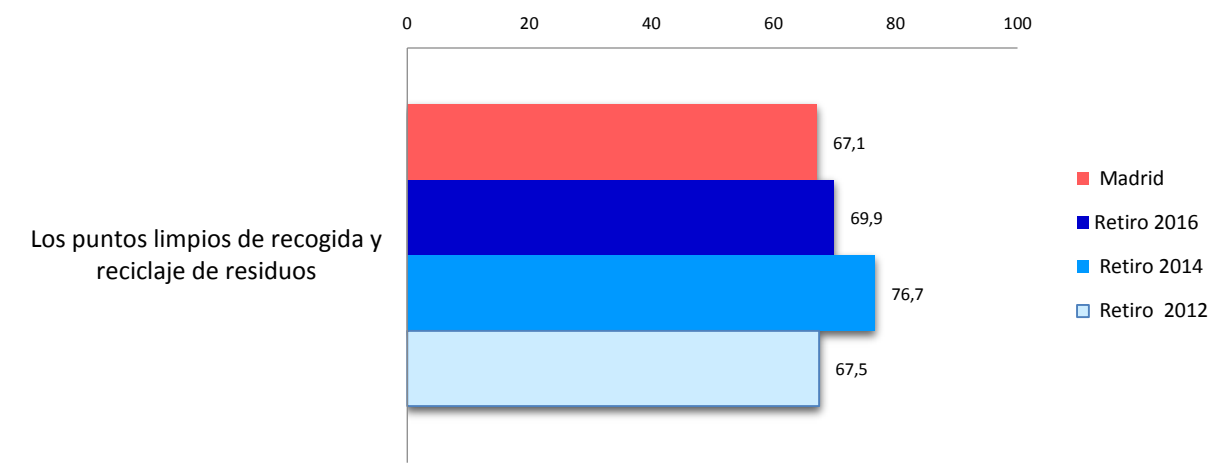


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

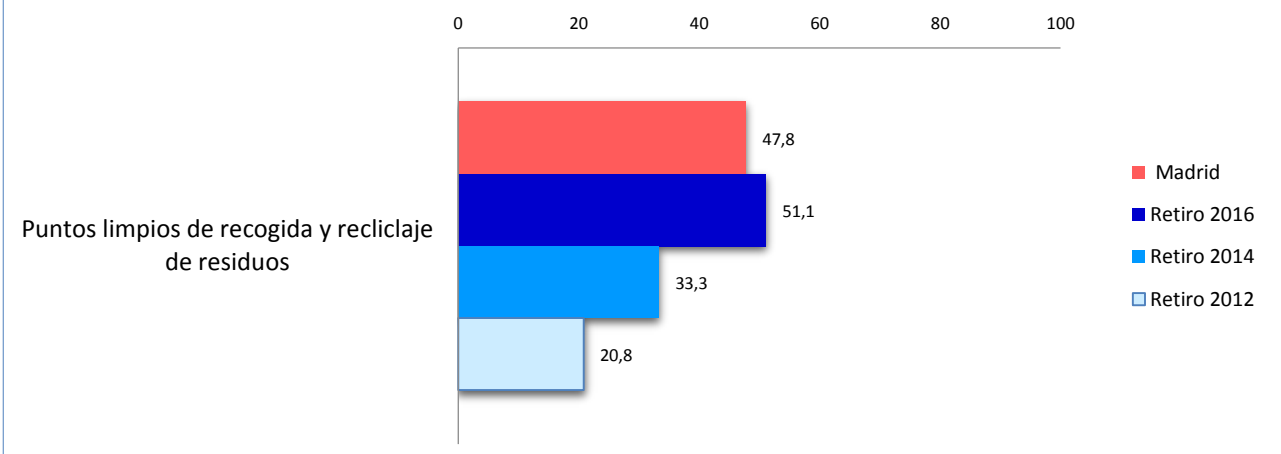
## Satisfacción con los servicios de Medio Ambiente



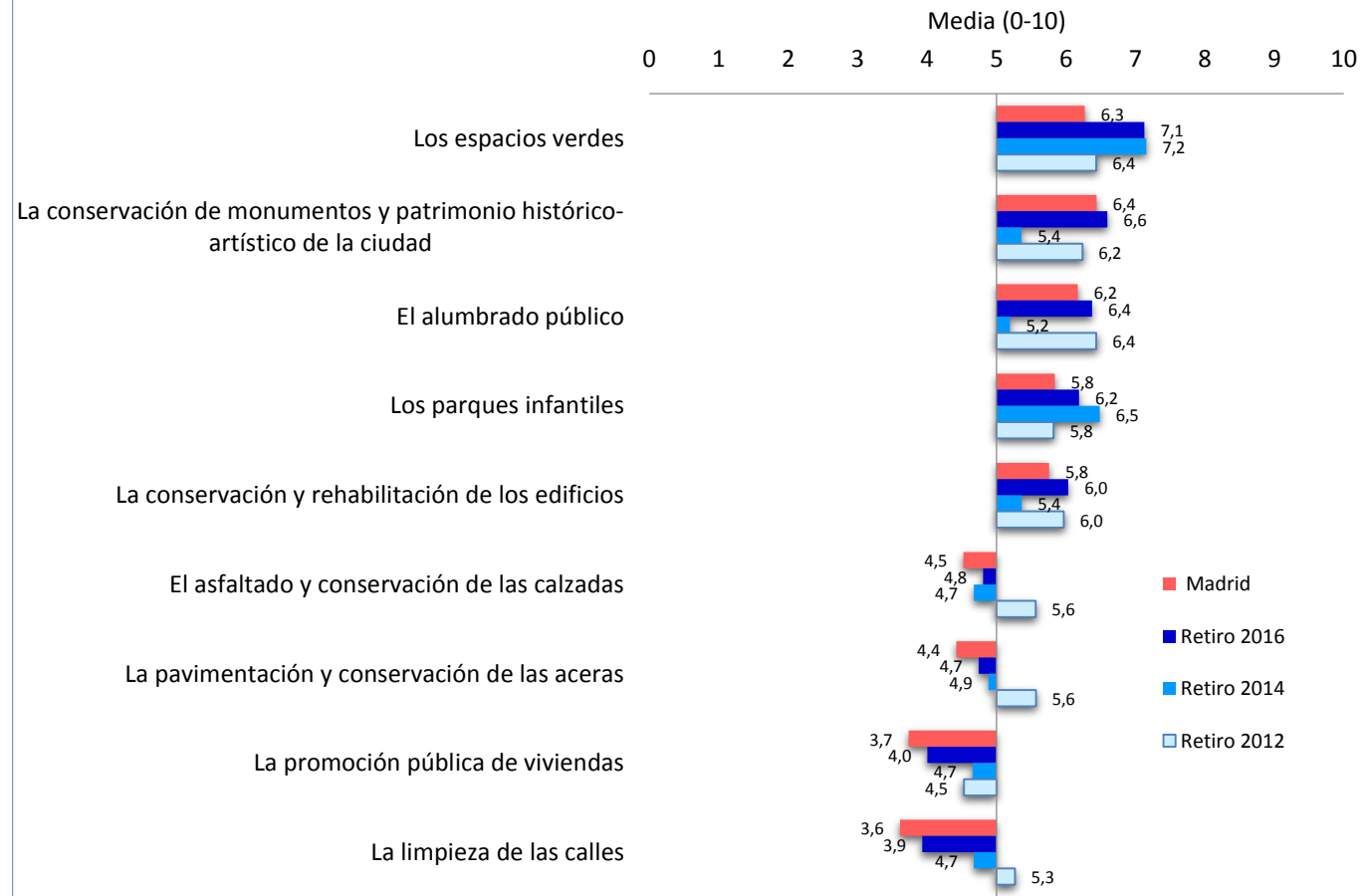
## Ha utilizado el servicio o equipamiento en el último año . % respuestas Sí



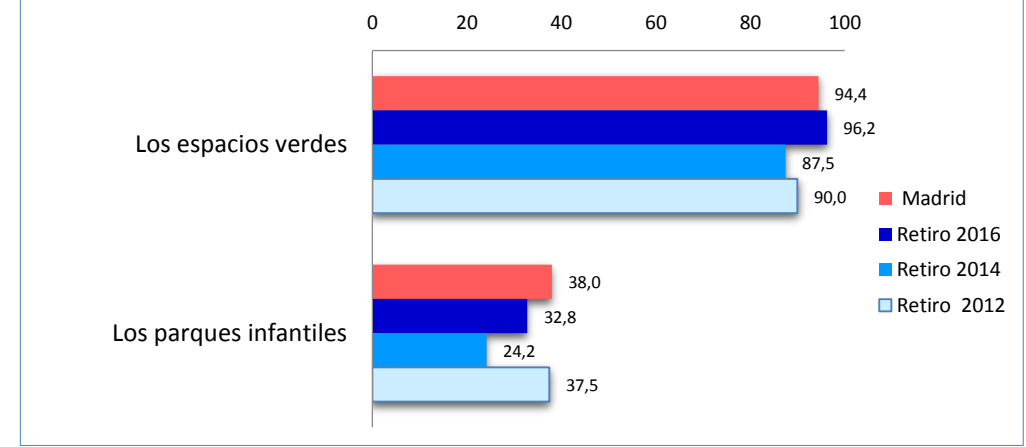
## Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



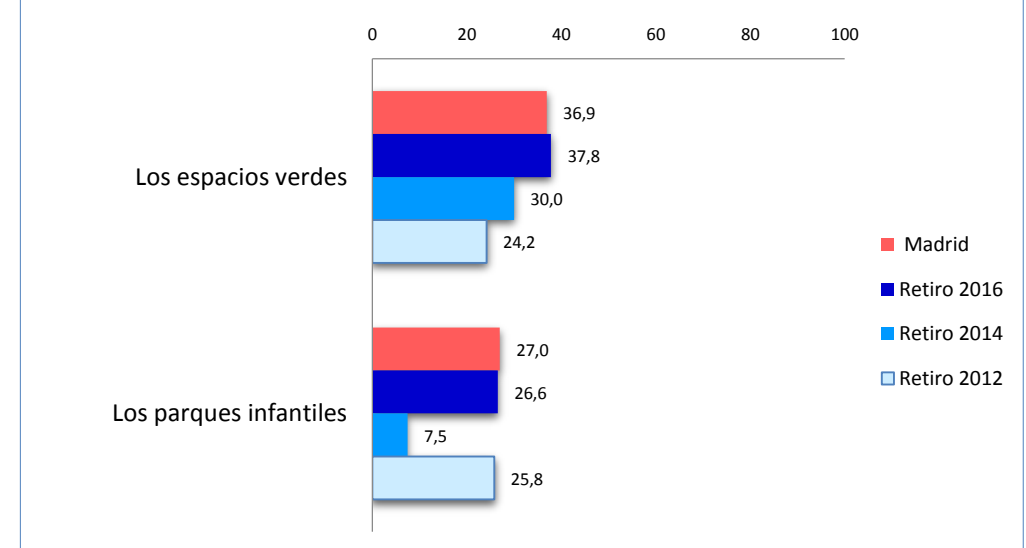
## Satisfacción con los servicios e infraestructuras



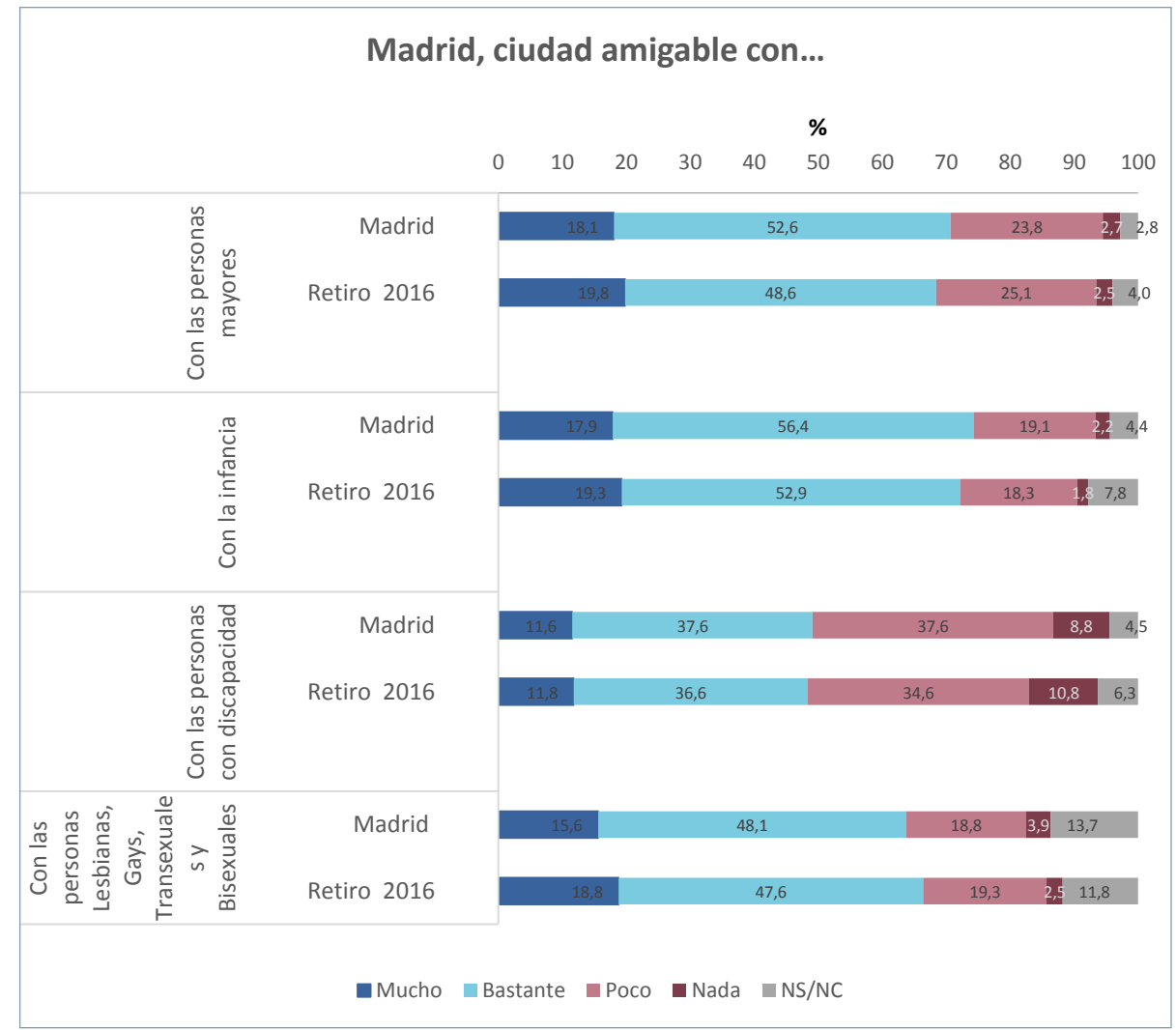
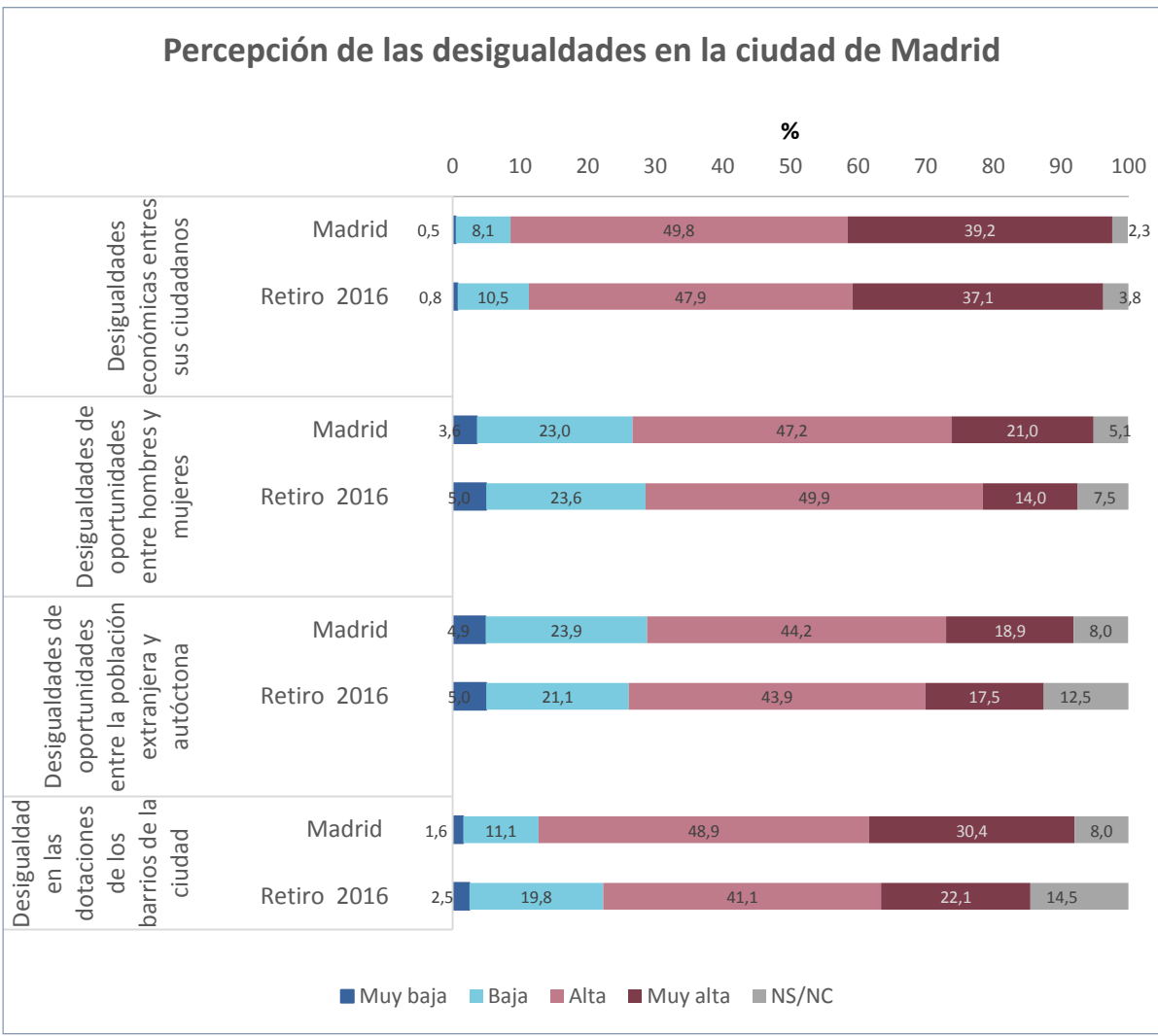
## Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí



## Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...

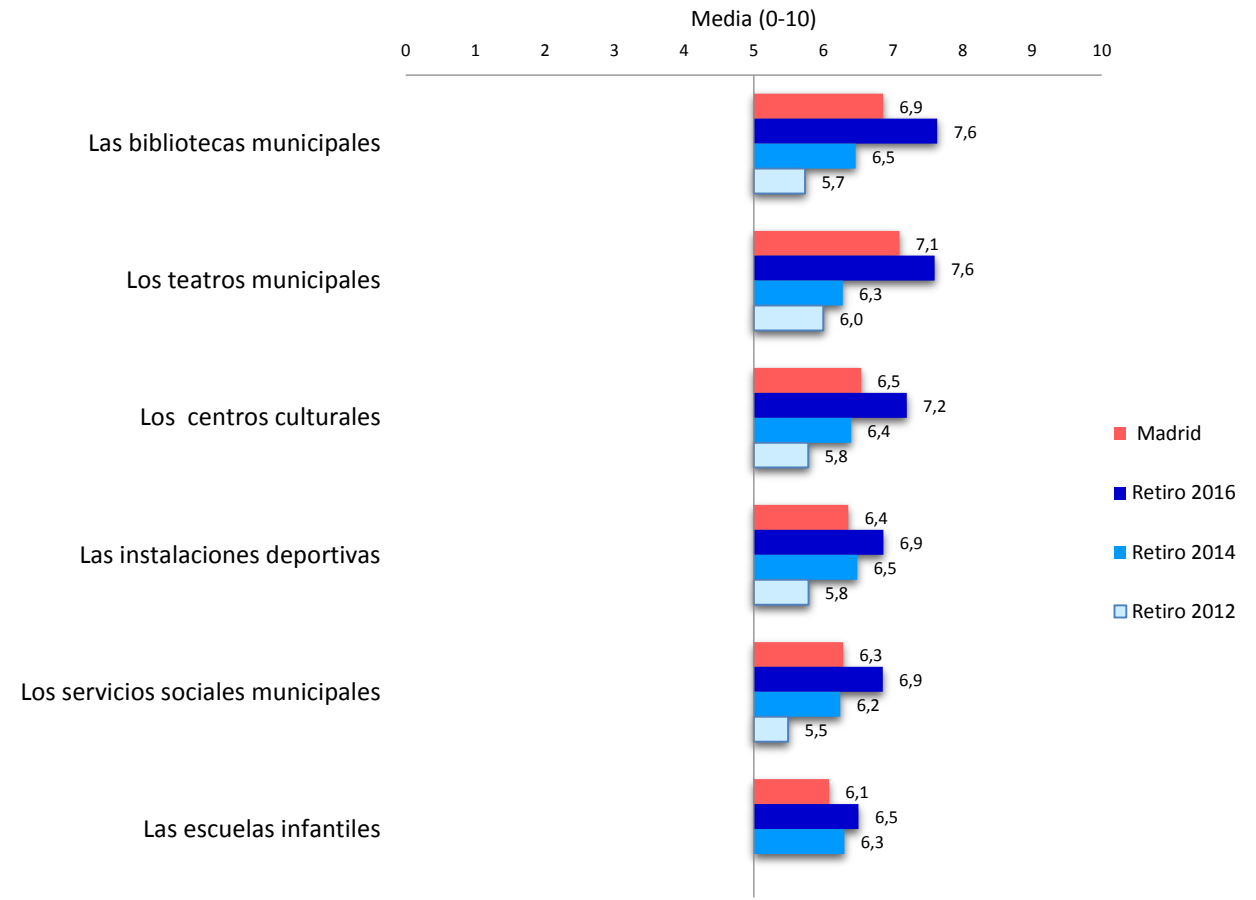


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.



Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

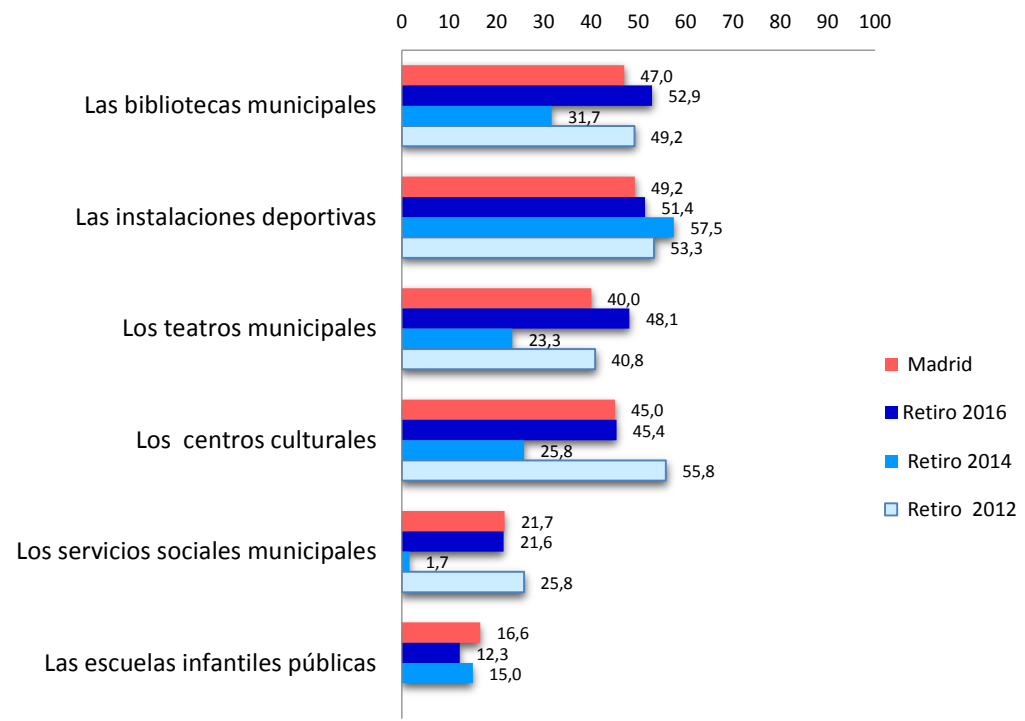
## Satisfacción con los servicios e infraestructuras de Servicios Sociales, Deporte y Cultura



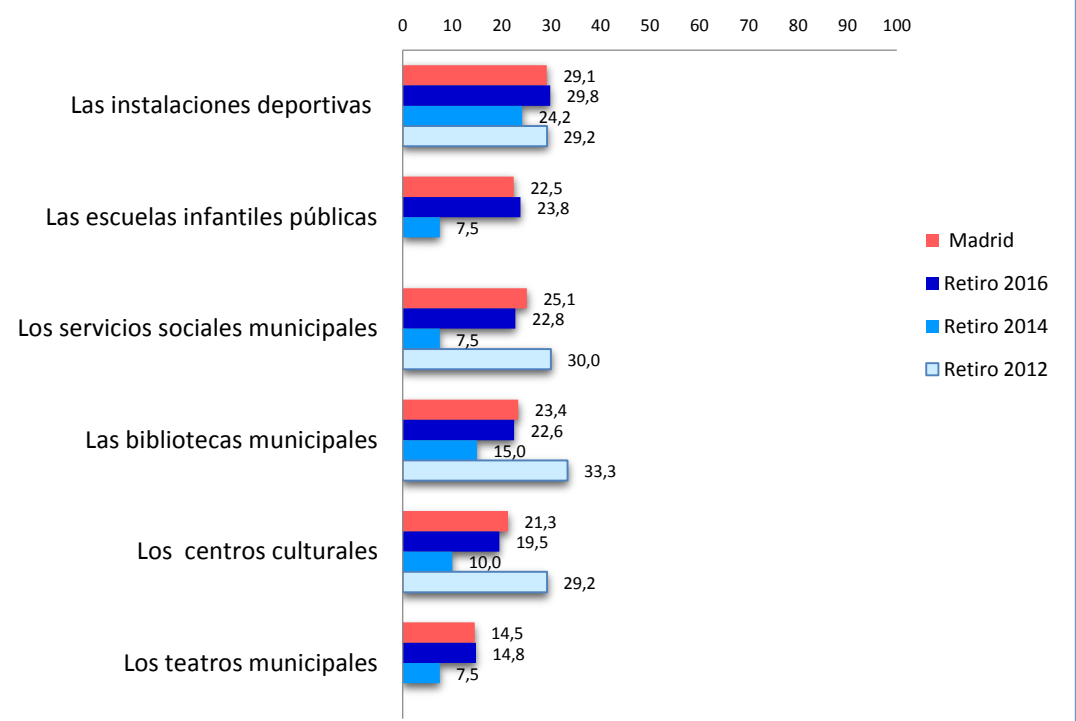
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.



## Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí

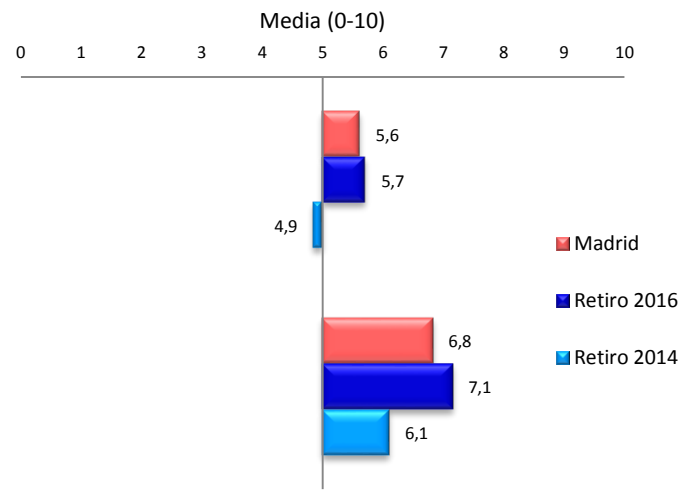


## Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

### Satisfacción con los servicios de salud pública

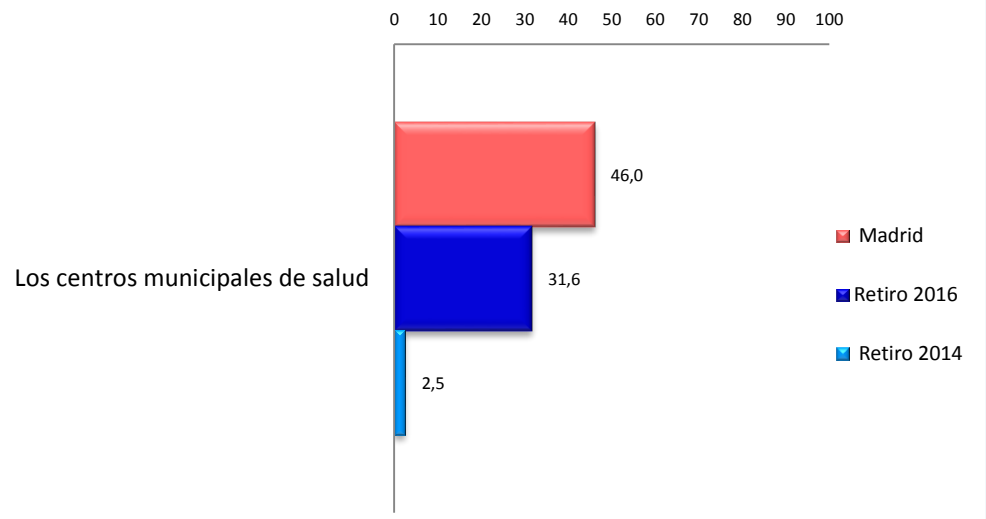


El control de la salud pública (animales, plagas..)

Los centros municipales de salud

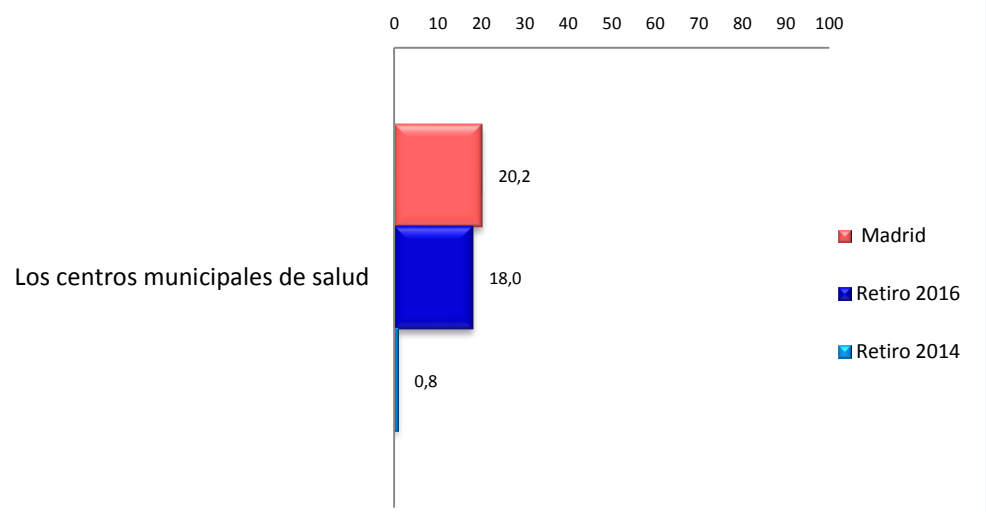
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

### Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí

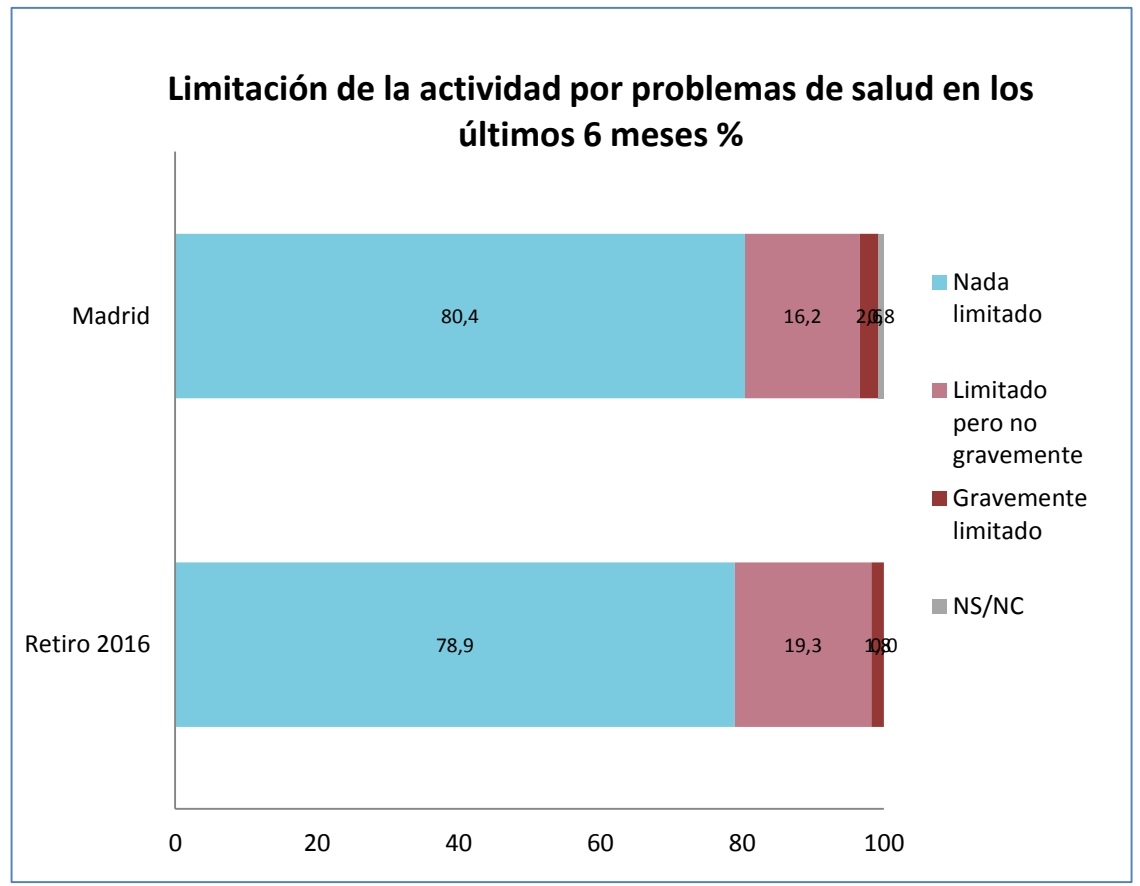
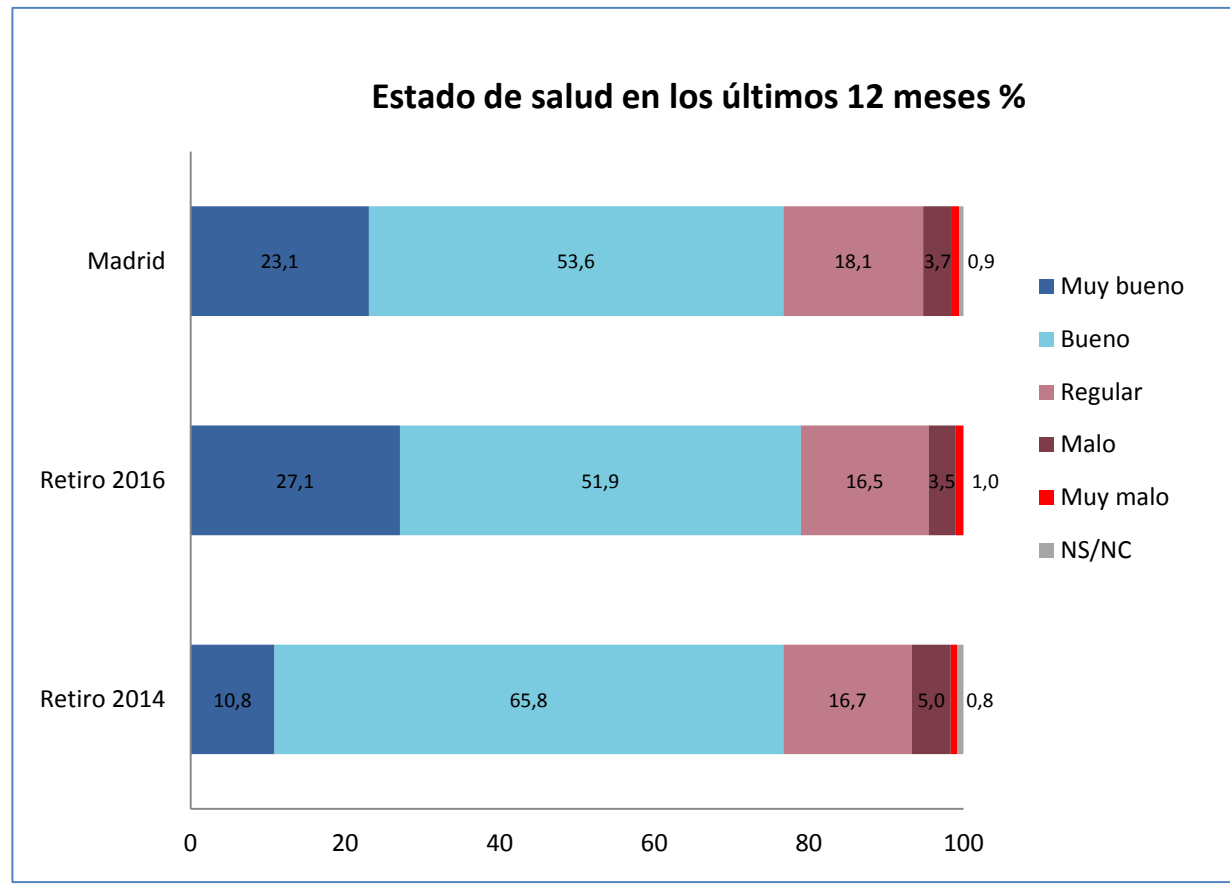


Los centros municipales de salud

### Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...

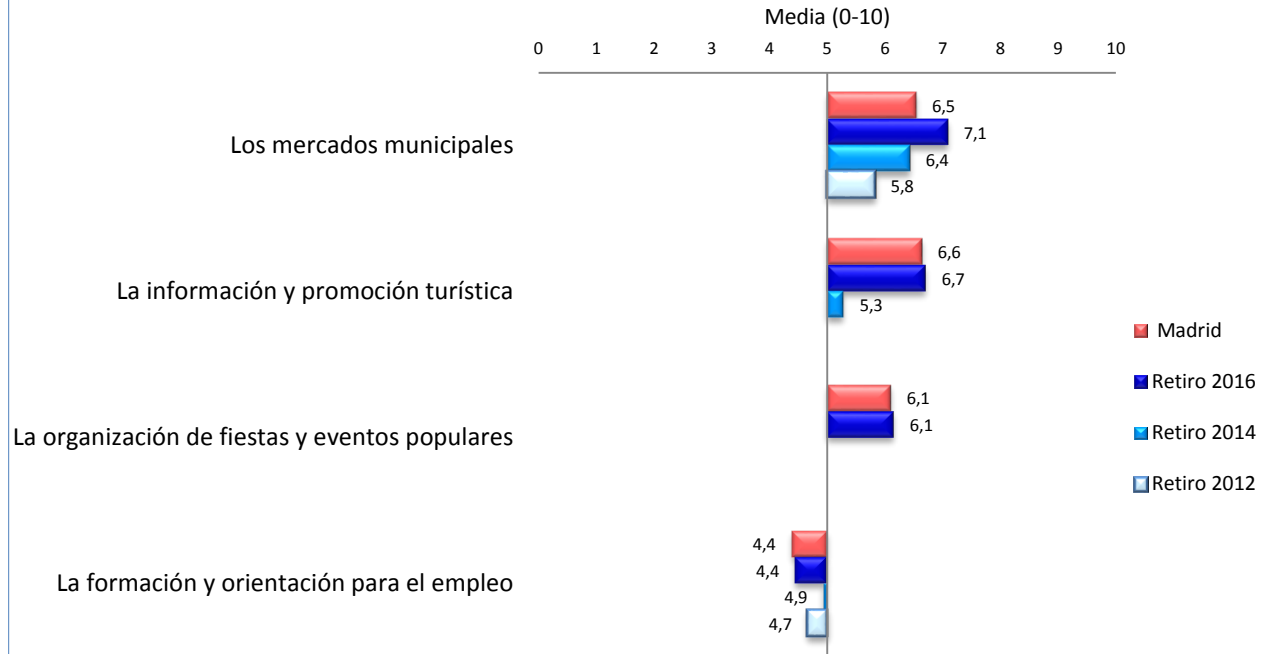


Los centros municipales de salud

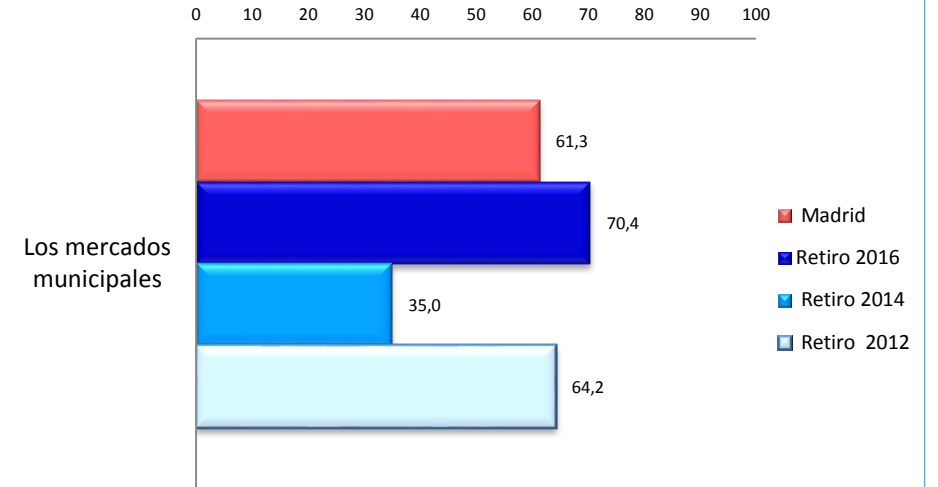


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

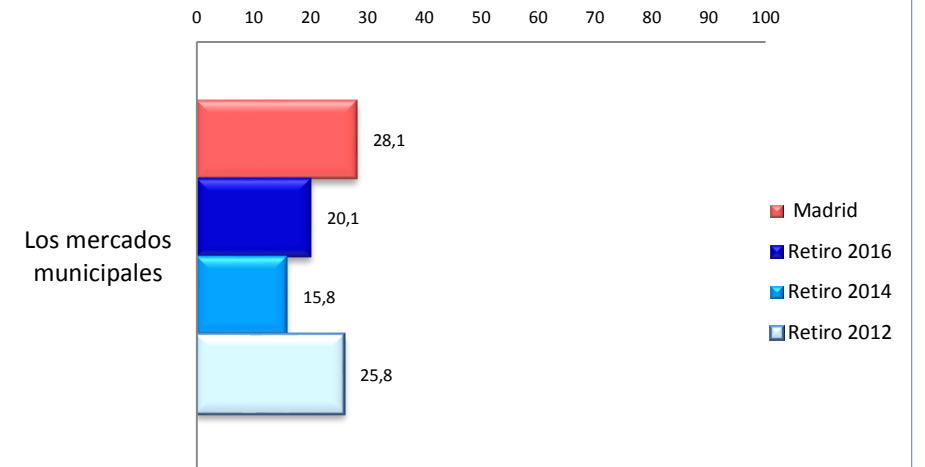
## Satisfacción con los servicios relacionados con el empleo y consumo



## Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí



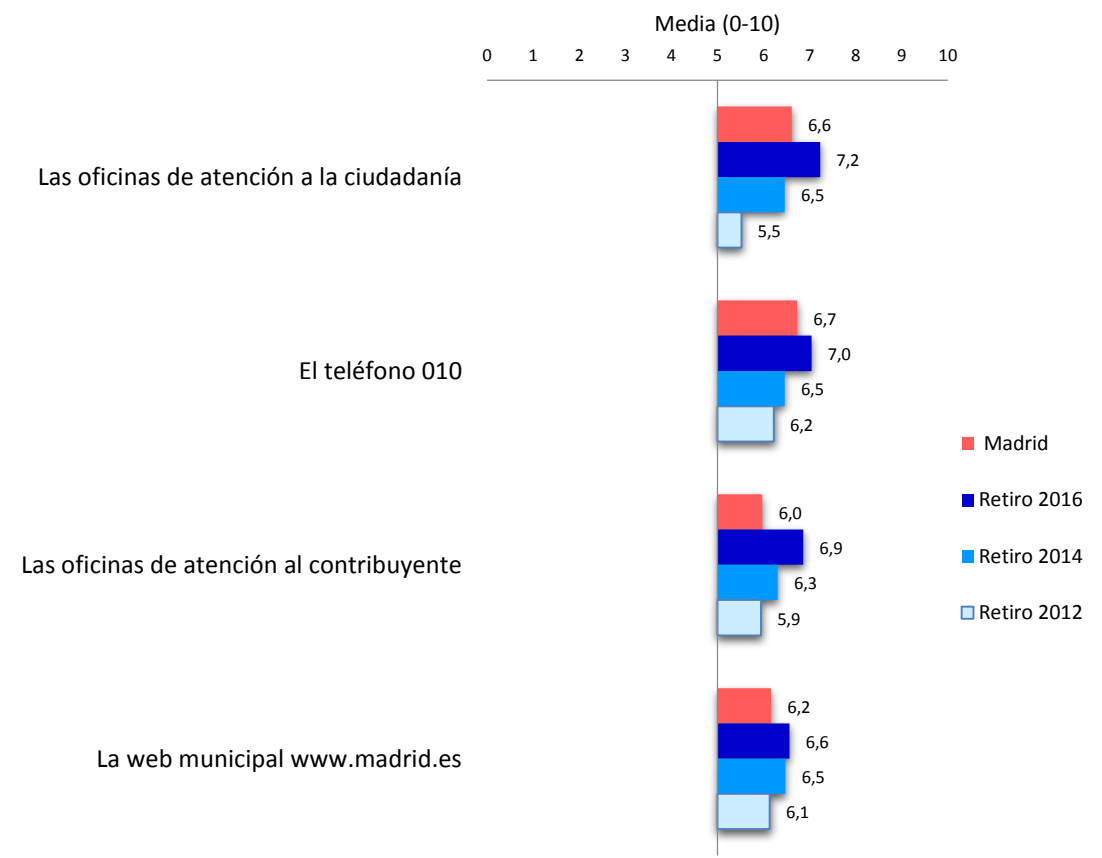
## Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



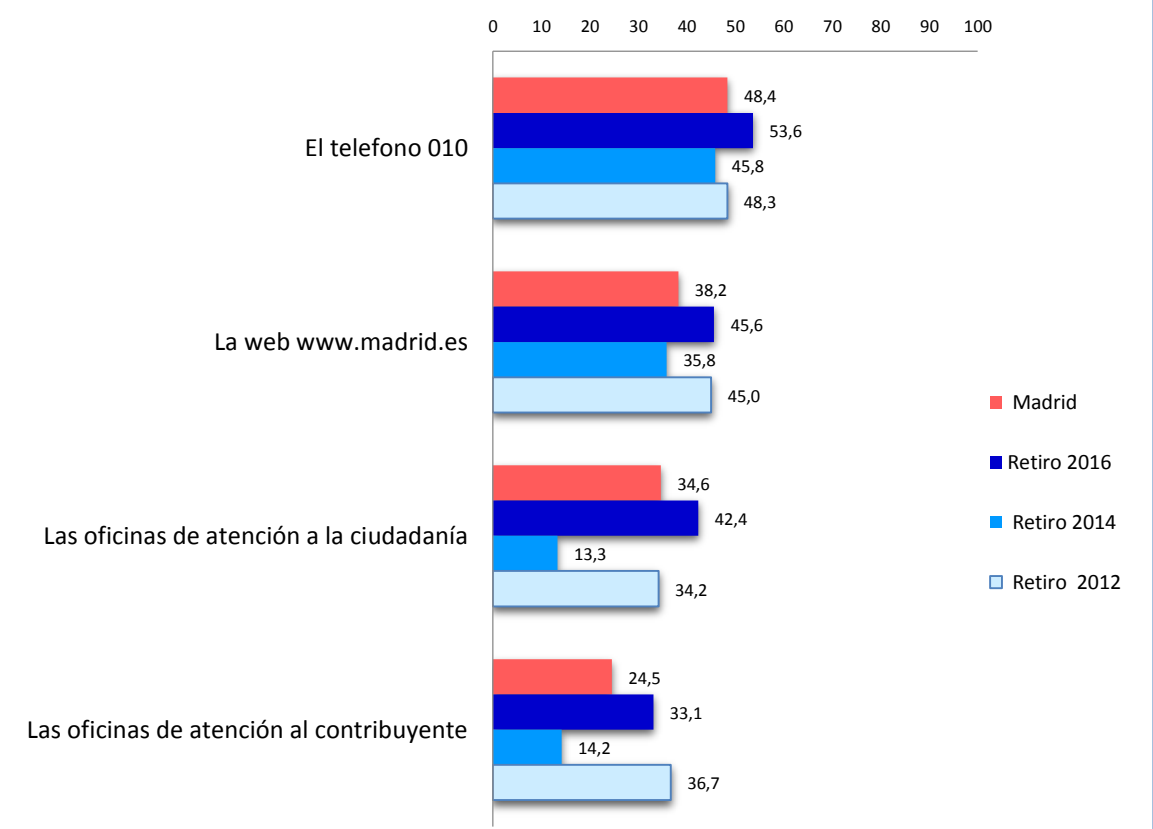
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

## Relación con la ciudadanía

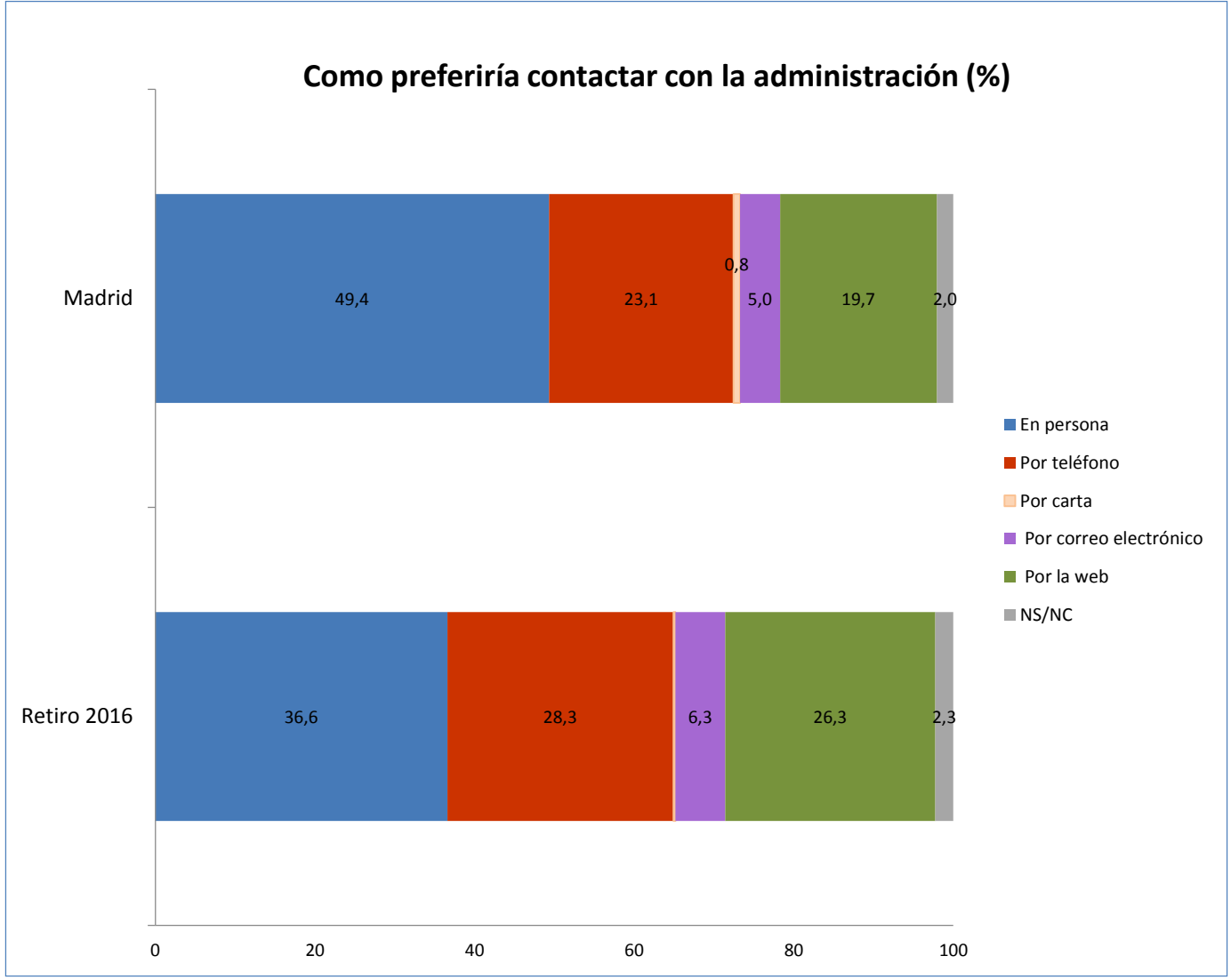
### Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía



### Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí



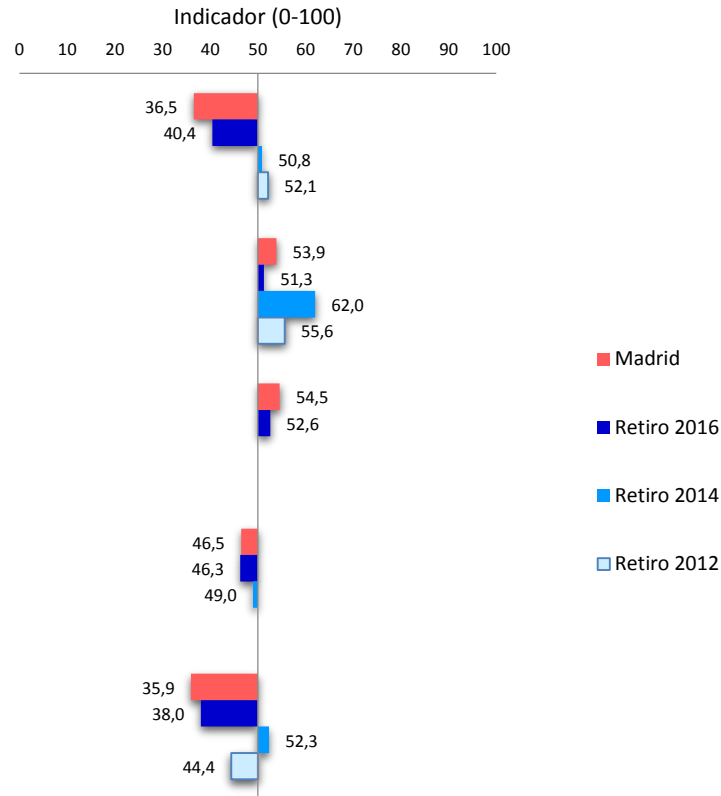
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.



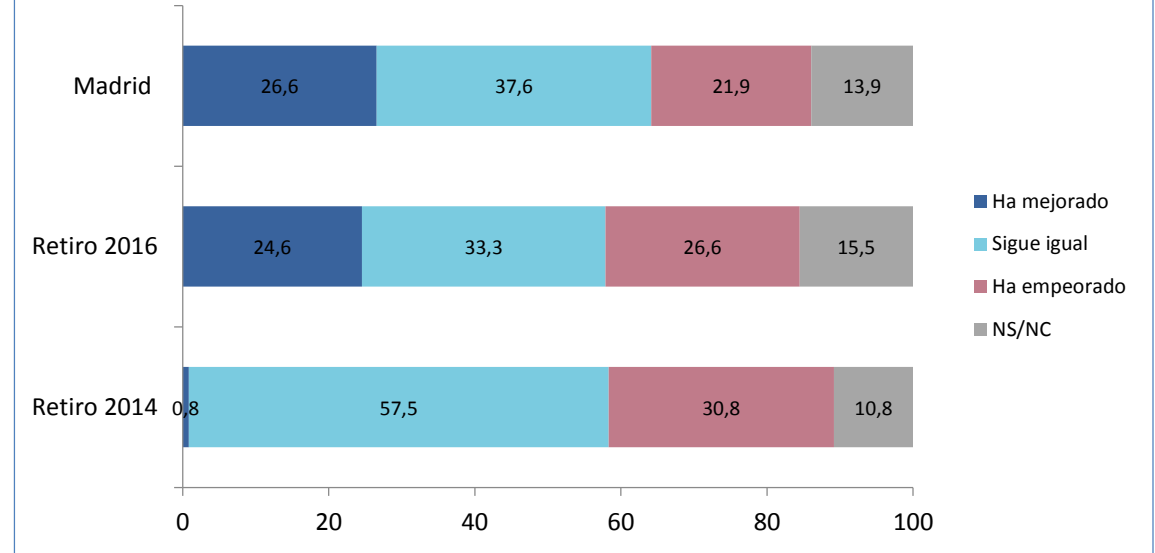
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

# Gobernanza y Participación ciudadana

## Indicadores de la gestión municipal

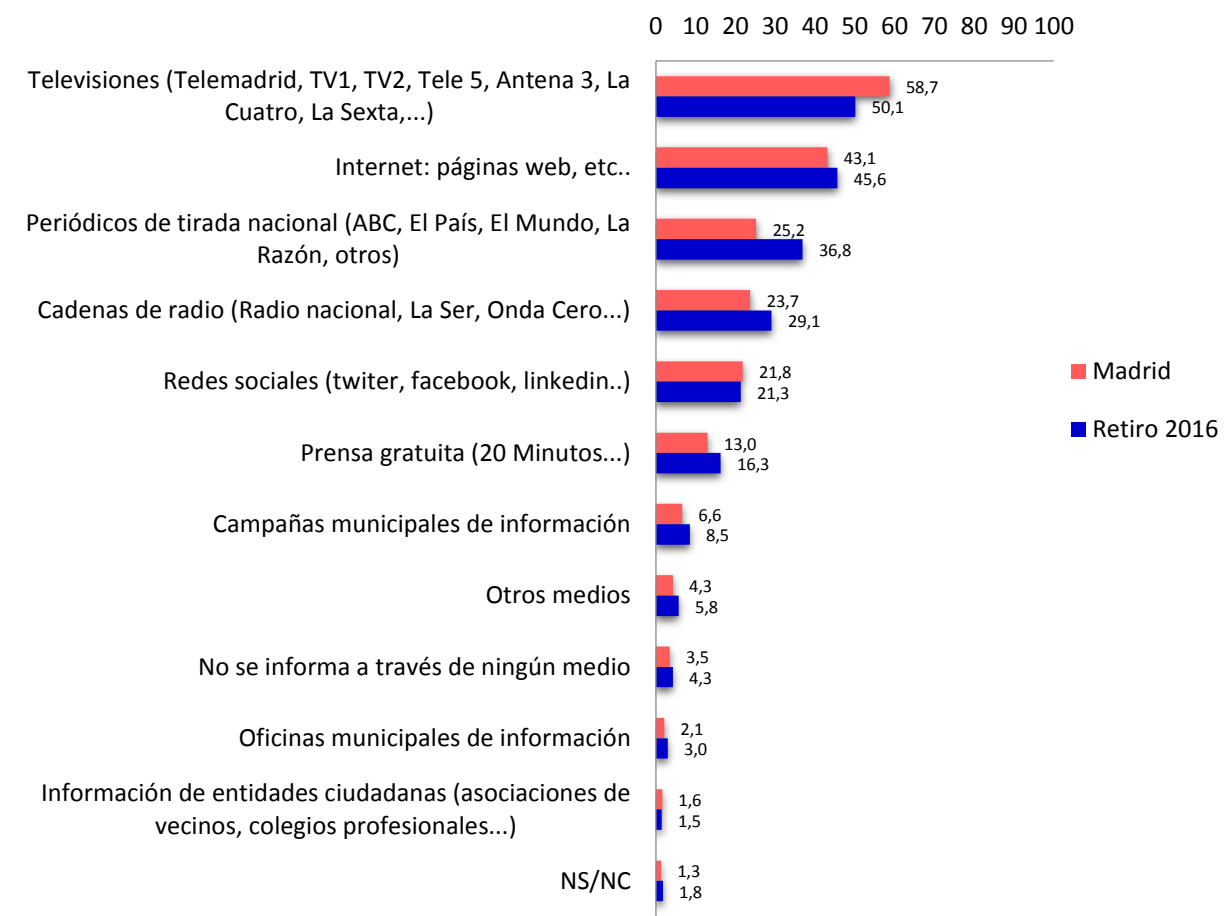


## Evolución de la administración local en los últimos cinco años (%)



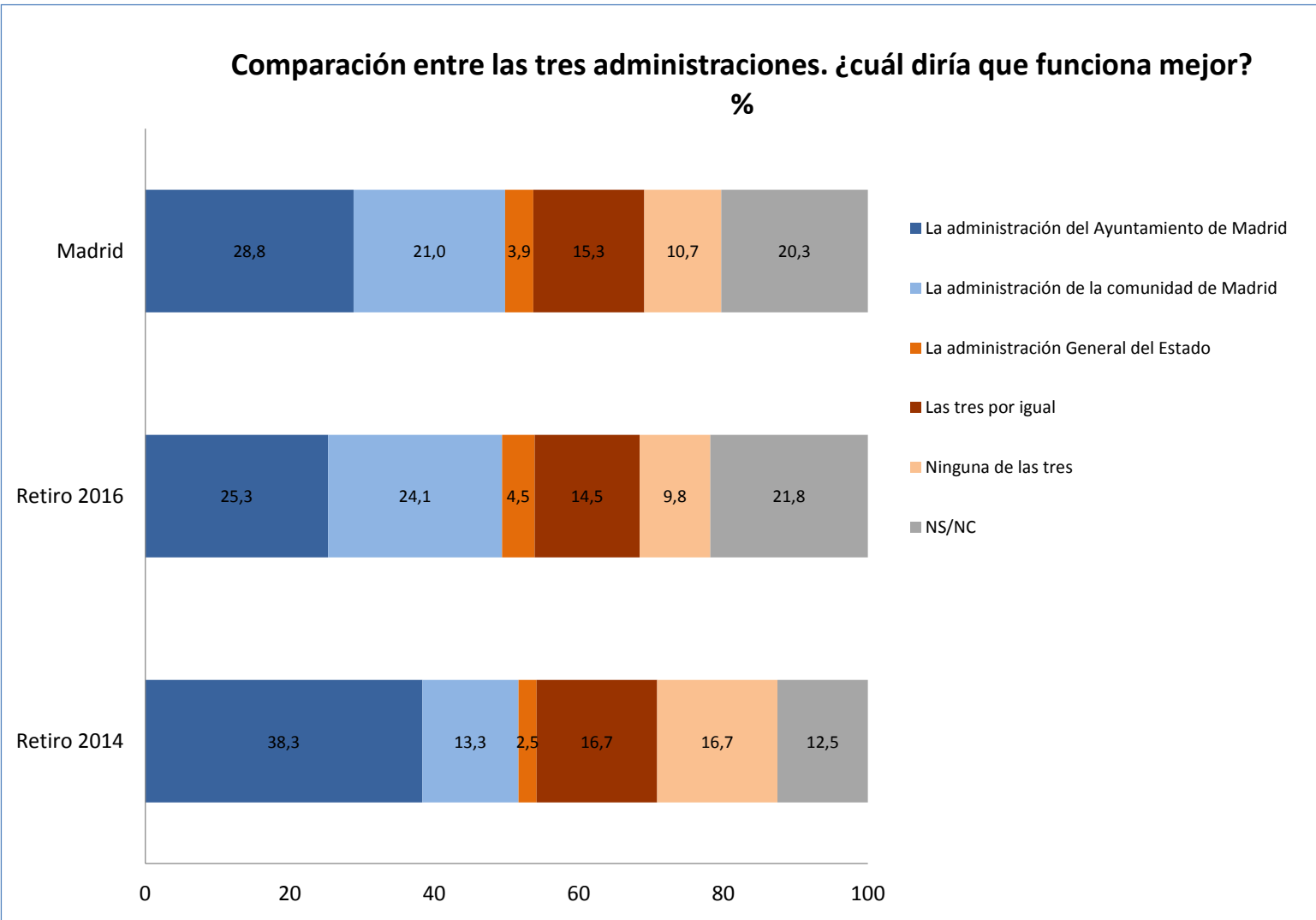
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

## Medios de comunicación por los que se informa de lo que hace el Ayuntamiento. % respuestas Sí



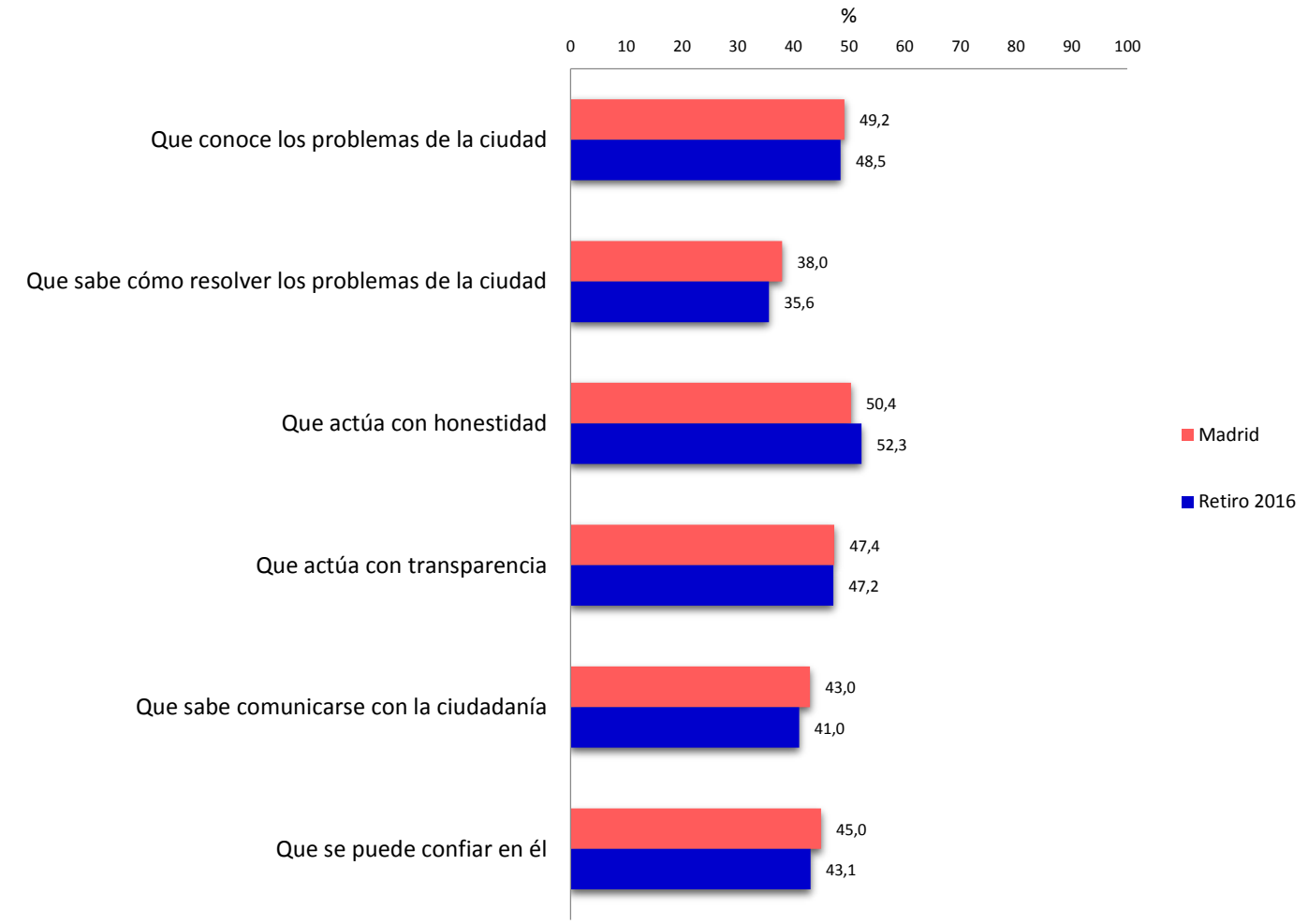
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.



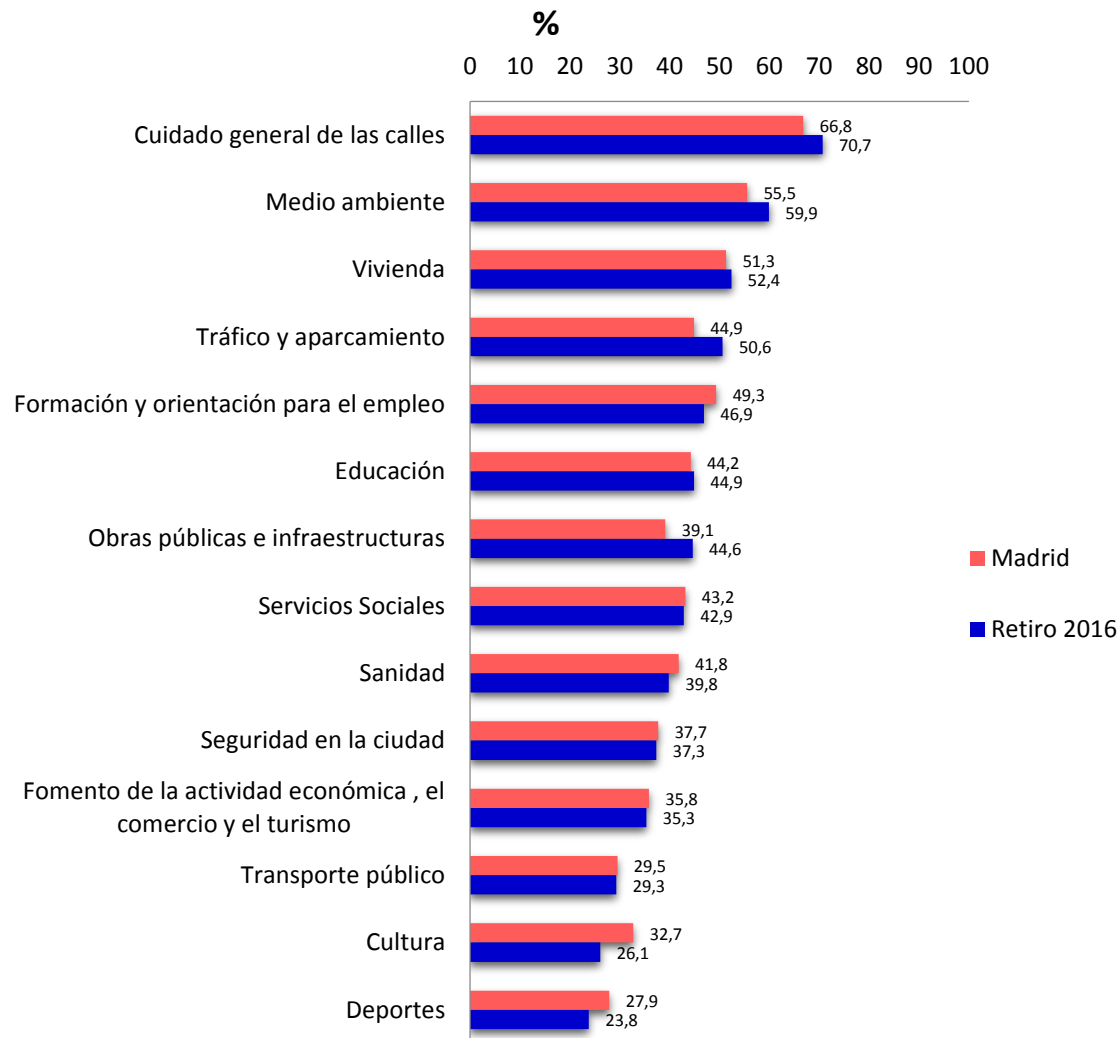


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

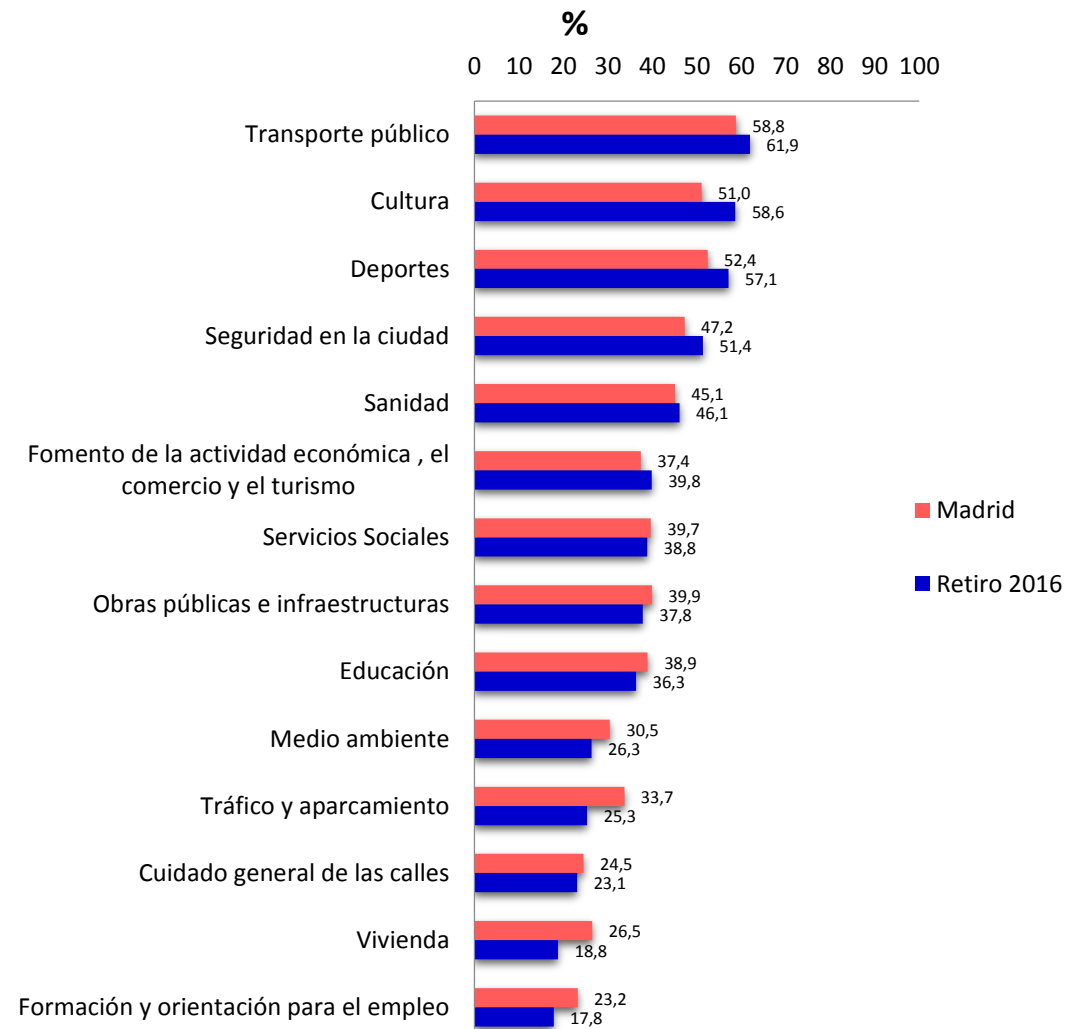
## En que grado el actual equipo de gobierno ha demostrado...



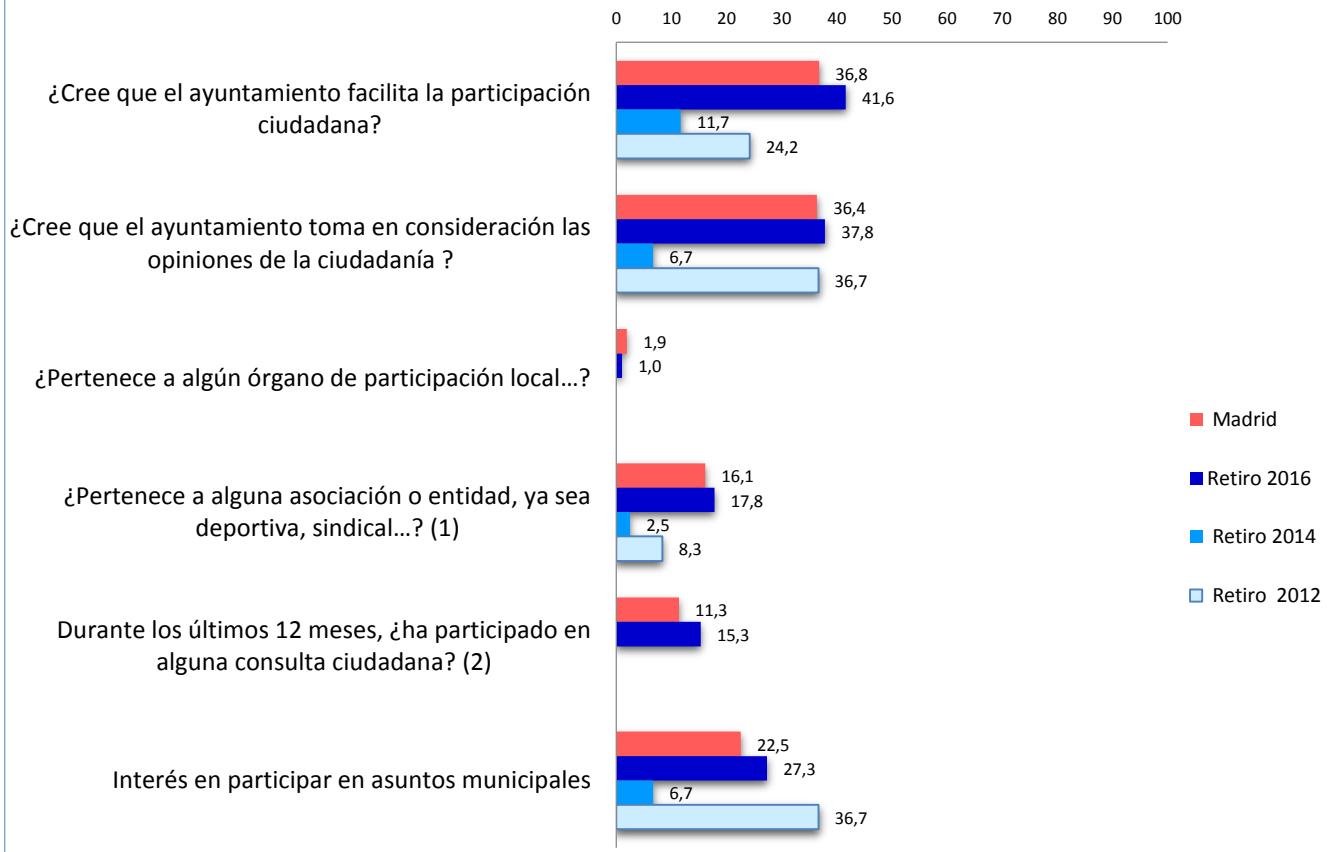
## El ayuntamiento dedica pocos recursos a.....



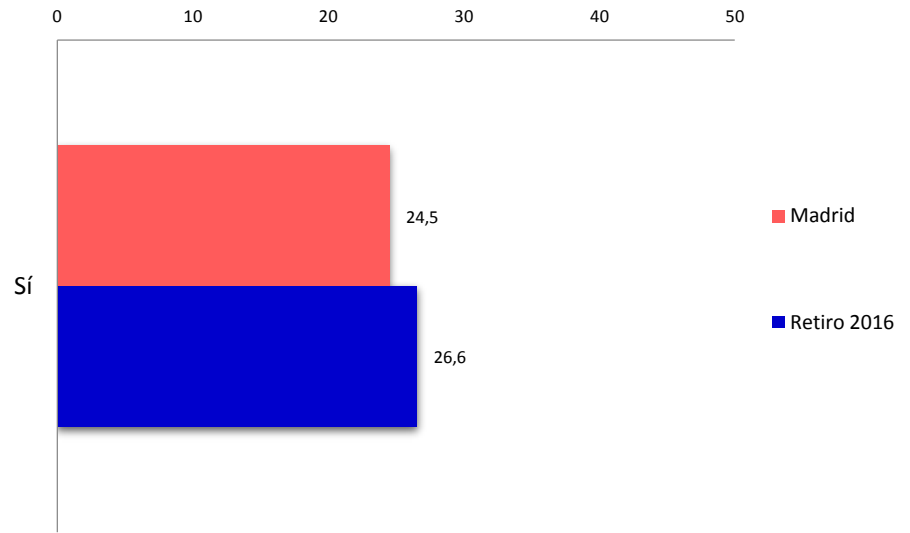
## El ayuntamiento dedica los recursos justos a.....



## Participación ciudadana. % respuestas Sí



## Conoce el portal de Gobierno Abierto decide.madrid.es. % de sí



Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente. Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

1- Pertenece a alguna asociación o entidad ciudadana.  
 2-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...?

		N	%
<b>Total</b>		<b>399</b>	<b>100</b>
Sexo	Hombre	174	43,6
	Mujer	225	56,4
Edad agrupada	16-29 años	56	14,0
	30-44 años	99	24,8
	45-54 años	70	17,5
	55-64 años	60	15,0
	>=65 años	114	28,6
País de nacimiento	España	351	88,0
	Extranjero	48	12,0
¿Posee la nacionalidad española?	Sí	377	94,5
	No	22	5,5
Empadronado	Sí	386	96,7
	No	13	3,3
Tiempo viviendo en Madrid	Menos de un año	8	2,0
	De 1 hasta 3 años	14	3,5
	De 3 hasta 6 años	18	4,5
	De 6 hasta 10 años	14	3,5
	Más de 10 años	345	86,5
Estado civil	Casado/a	204	51,1
	Soltero	130	32,6
	Separado/divorciado	24	6,0
	Viuado/a	38	9,5
	NC	3	0,8
Número de personas que viven en el hogar.	Una	67	16,8
	Dos	134	33,6
	Tres	84	21,1
	Cuatro	89	22,3
	Cinco	16	4,0
	Seis	5	1,3
	Siete o más	3	0,8
	NC	1	0,3
Actualmente está viviendo..	Solo/a	67	16,8
	Solo/a con sus hijos	23	5,8
	Con su cónyuge o pareja con hijos	127	31,8
	Con su cónyuge o pareja sin hijos	96	24,1
	Con su padre o madre	43	10,8
	Otra situación	40	10,0
	NC	3	0,8

		N	%
Nivel de estudios	Sin estudios o con estudios primarios incompletos	13	3,3
	Educación primaria	31	7,8
	Educación secundaria (primero y segundo ciclo)	117	29,3
	Estudios universitarios (medios y superiores)	234	58,6
	NS/NC	4	1,0
Situación laboral actual	Trabaja	191	47,9
	Jubilado / pensionista	119	29,8
	Parado/a	47	11,8
	Estudiante	30	7,5
	Trabajo doméstico no remunerado	8	2,0
	Otros	4	1,0
Última ocupación u oficio	Directores, gerentes empresarios y autónomos	51	15,0
	Técnicos, profesionales, mandos intermedios	126	37,1
	Empleado de oficina	54	15,9
	Trabajadores de servicios de restauración, comercio, salud..	37	10,9
	Trabajadores cualificados de sector agrícola, ganadero, forestal, pesquero,	7	2,1
	Trabajadores no cualificados	37	10,9
	Otros	23	6,8
	NC	5	1,5
Volumen de ingresos mensuales netos	Menos de 1.000 euros	37	9,3
	de 1.001 a 1.500 euros	43	10,8
	de 1.501 a 2.500 euros	68	17,0
	de 2.501 a 4.000 euros	66	16,5
	más de 4.000 euros	39	9,8
	NC	146	36,6
Situación económica del hogar en el último año	Ha empeorado	123	30,8
	Sigue igual	228	57,1
	Ha mejorado	41	10,3
	NS/NC	7	1,8
Clase social	Alta-Media-alta	69	17,3
	Media	231	57,9
	Media baja	67	16,8
	Baja	23	5,8
	NS/NC	9	2,3
Estrato	2.-Personas extranjeras con baja cualificación y alto nivel de paro	19	4,8
	3.-Hogares españoles con mas de un adulto sin menores	57	14,3
	4.-Personas con educación superior, elevada presencia de extranjeros y edad media	76	19,0
	5.-Población española envejecida con gran dependencia social	247	61,9

		N	%
Posicionamiento político	Extrema izquierda	19	4,8
	Izquierda	111	27,8
	Centro	125	31,3
	Derecha	59	14,8
	Extrema derecha	21	5,3
	NS/NC	64	16,0
En la elecciones municipales de mayo 2015 usted votó ...	PP	65	16,3
	PSOE	28	7,0
	Ahora Madrid	88	22,1
	Ciudadanos	28	7,0
	IU	4	1,0
	UPyD	2	0,5
	Otro partido	5	1,3
	Votó en blanco	2	0,5
	Votó nulo	1	0,3
	No votó	85	21,3
	NS/NC	91	22,8
Dispone de acceso a internet	Sí	353	88,5
	No	46	11,5
¿De media, con qué frecuencia utiliza internet	Diariamente	303	75,9
	Todas las semanas pero no diariamente	29	7,3
	Menos de una vez por semana	15	3,8
	No lo ha utilizado	51	12,8
	NC	1	0,3
Estado de salud en los últimos 12 meses	Muy bueno	108	27,1
	Bueno	207	51,9
	Regular	66	16,5
	Malo	14	3,5
	Muy malo	4	1,0
En qué medida se ha visto limitado/a por problema de salud en los últimos 6	Nada limitado	315	78,9
	Limitado pero no gravemente	77	19,3
	Gravemente limitado	7	1,8
Sentimiento personal	Mas bien desafortunada	18	4,5
	Ni afortunada ni desafortunada	28	7,0
	Mas bien afortunada	343	86,0
	NS/NC	10	2,5