



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

DISTRITO USERA

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

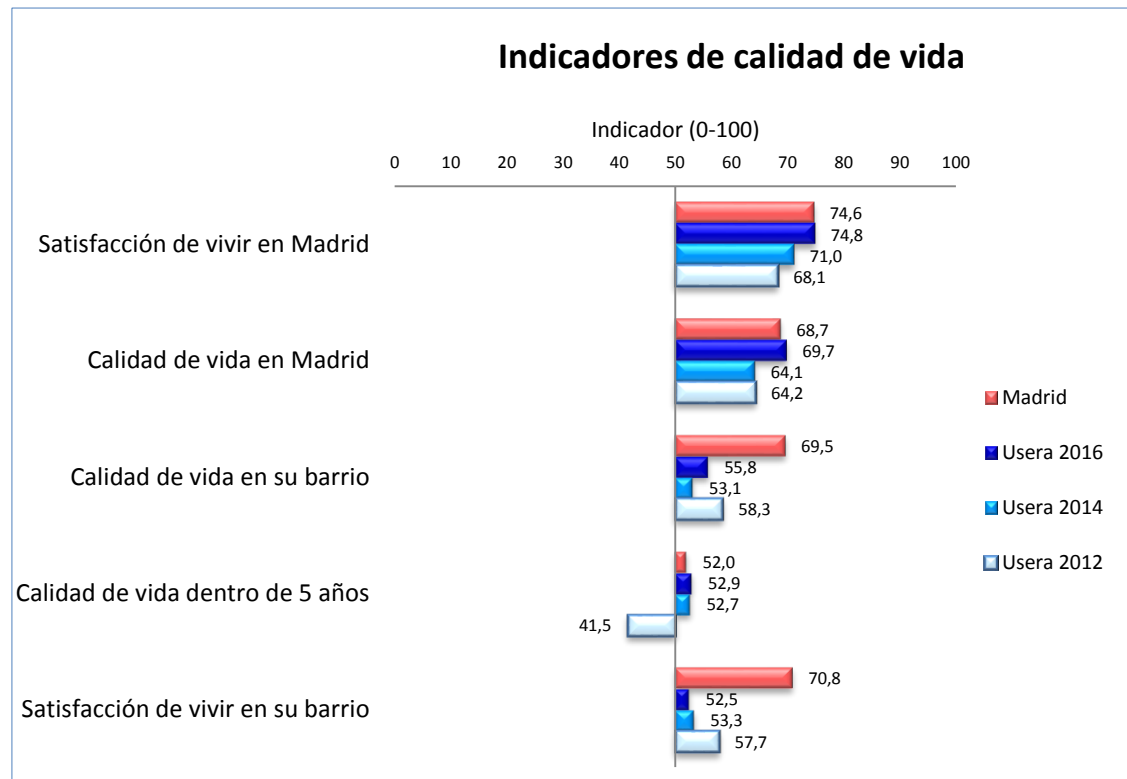
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

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 a proporción 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 € (i.i)

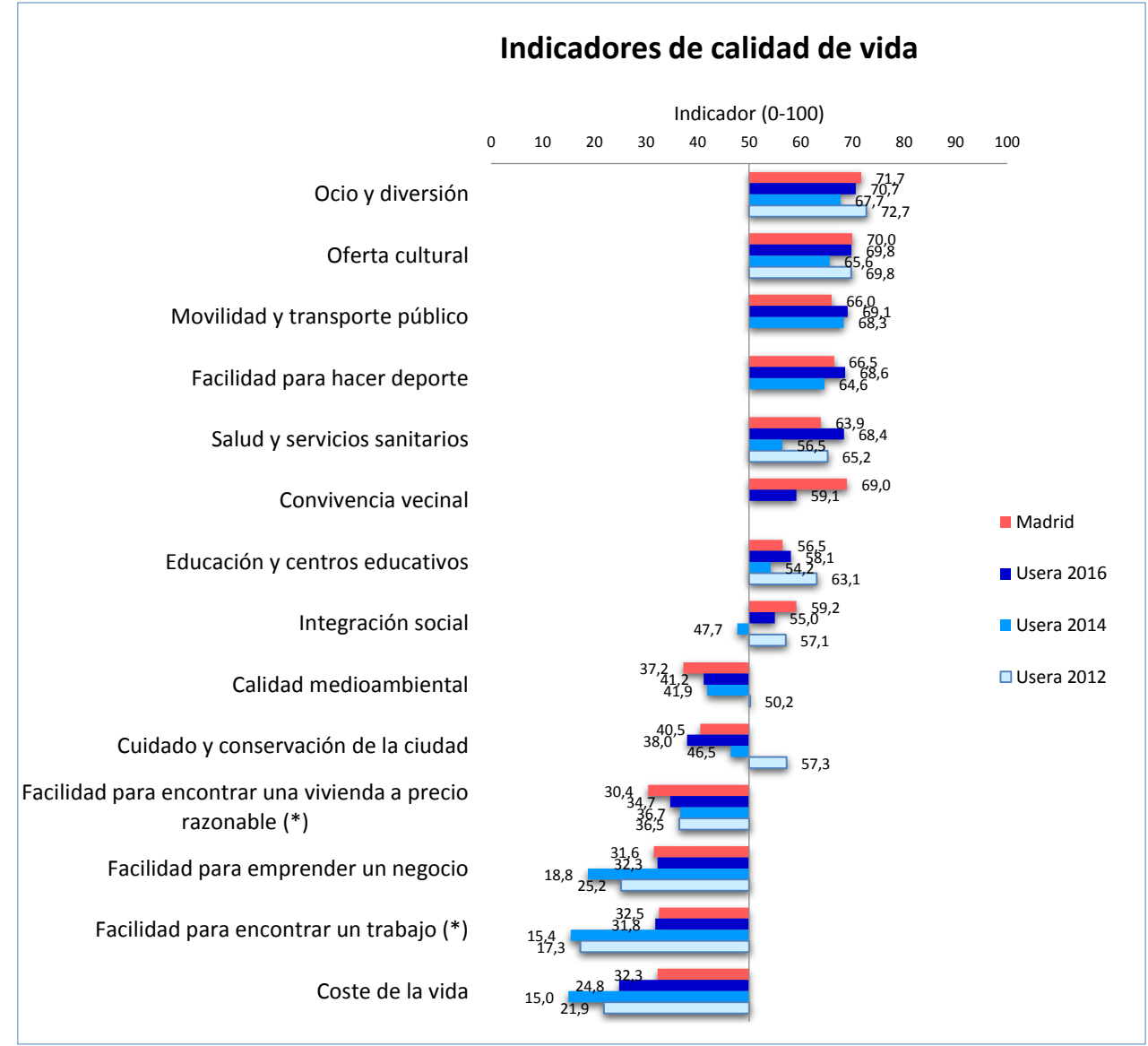
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

INDICADORES UTILIZADOS





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



*En ediciones anteriores se formuló de manera distinta

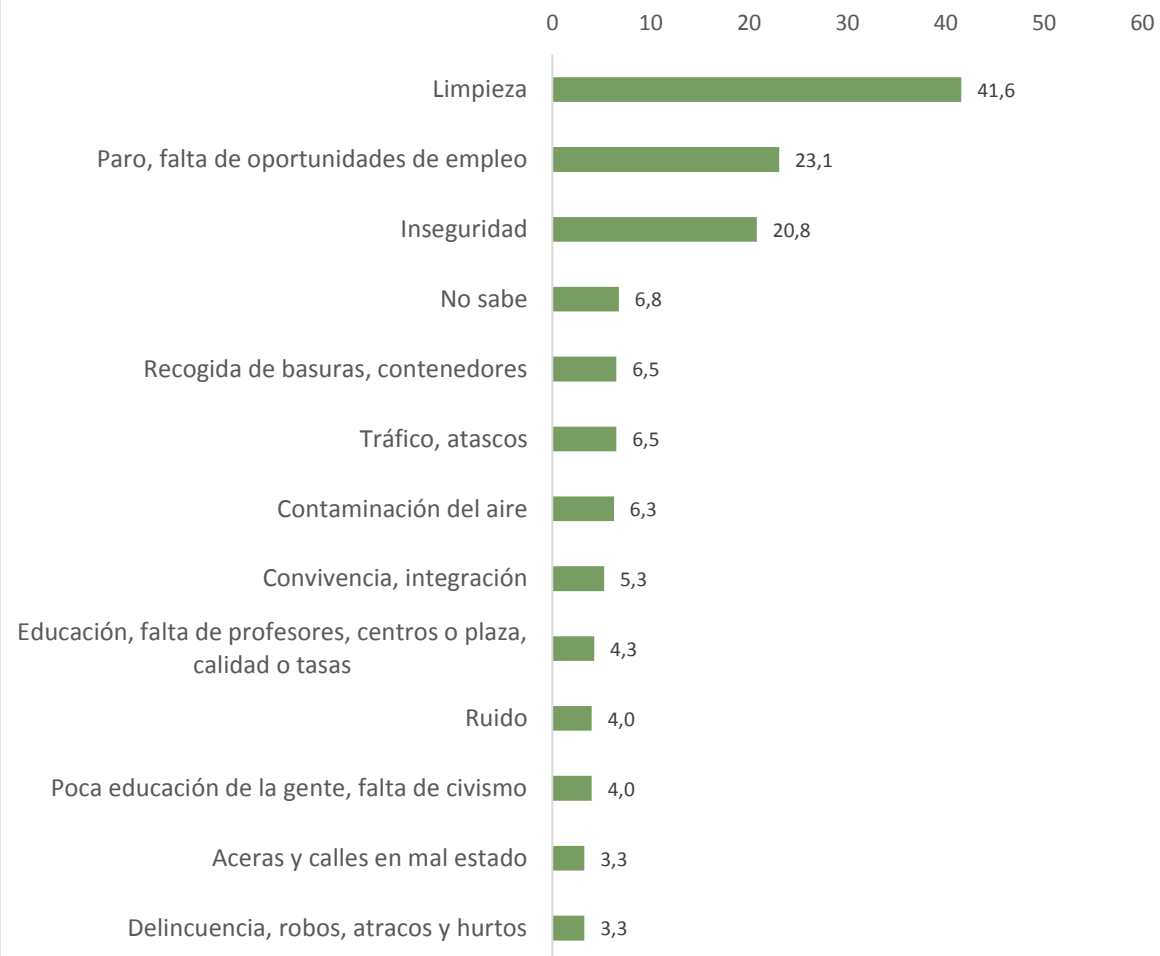
Principales problemas de la ciudad % de casos.

Distrito Usera

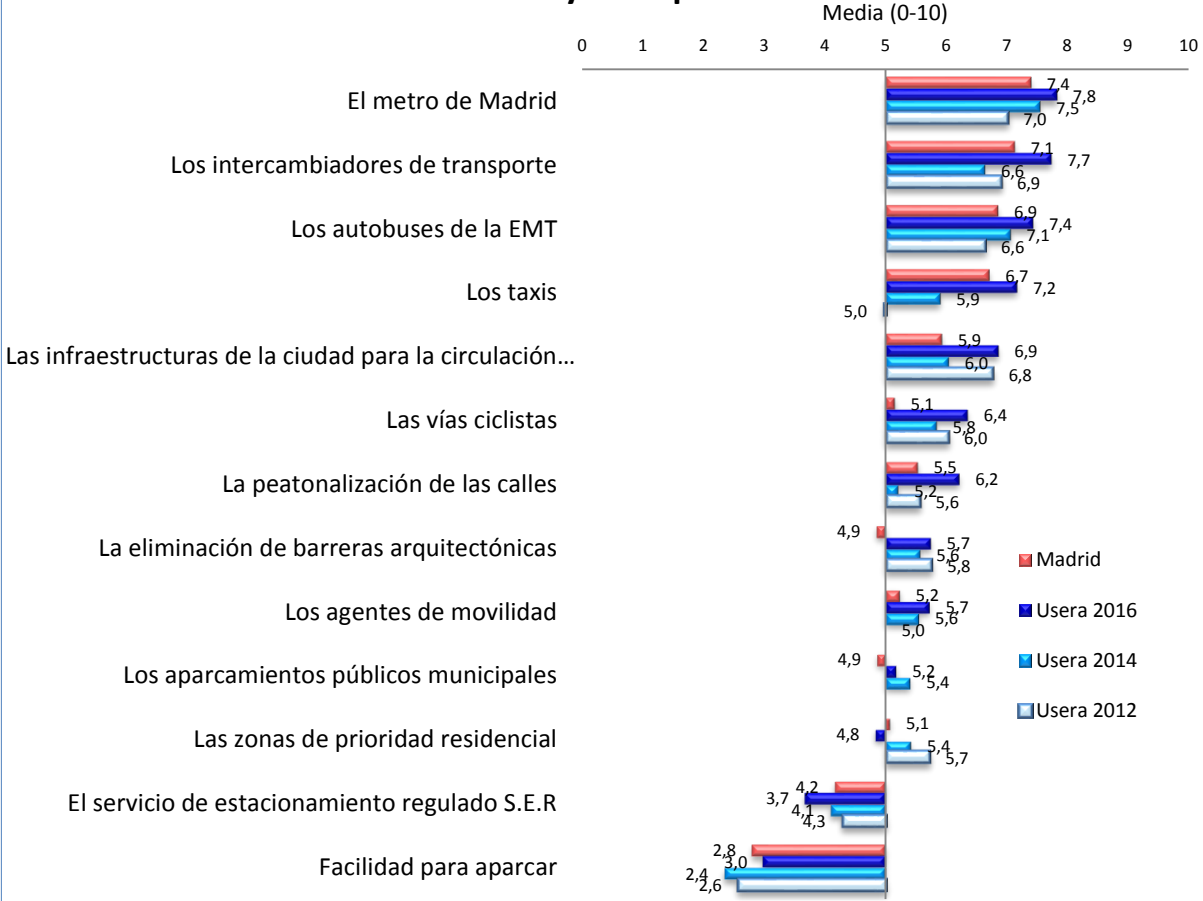


Principales problemas que mas afectan a la ciudadanía

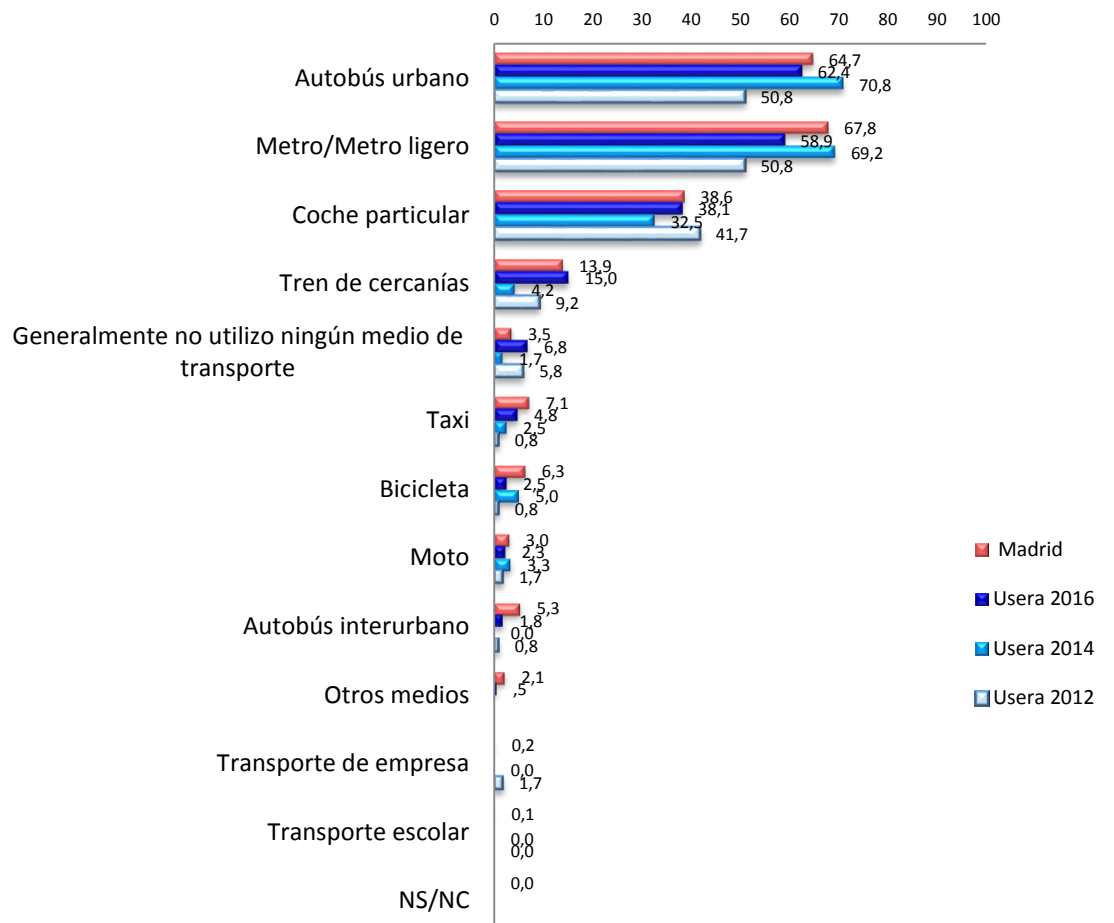
% de casos. Distrito Usera



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

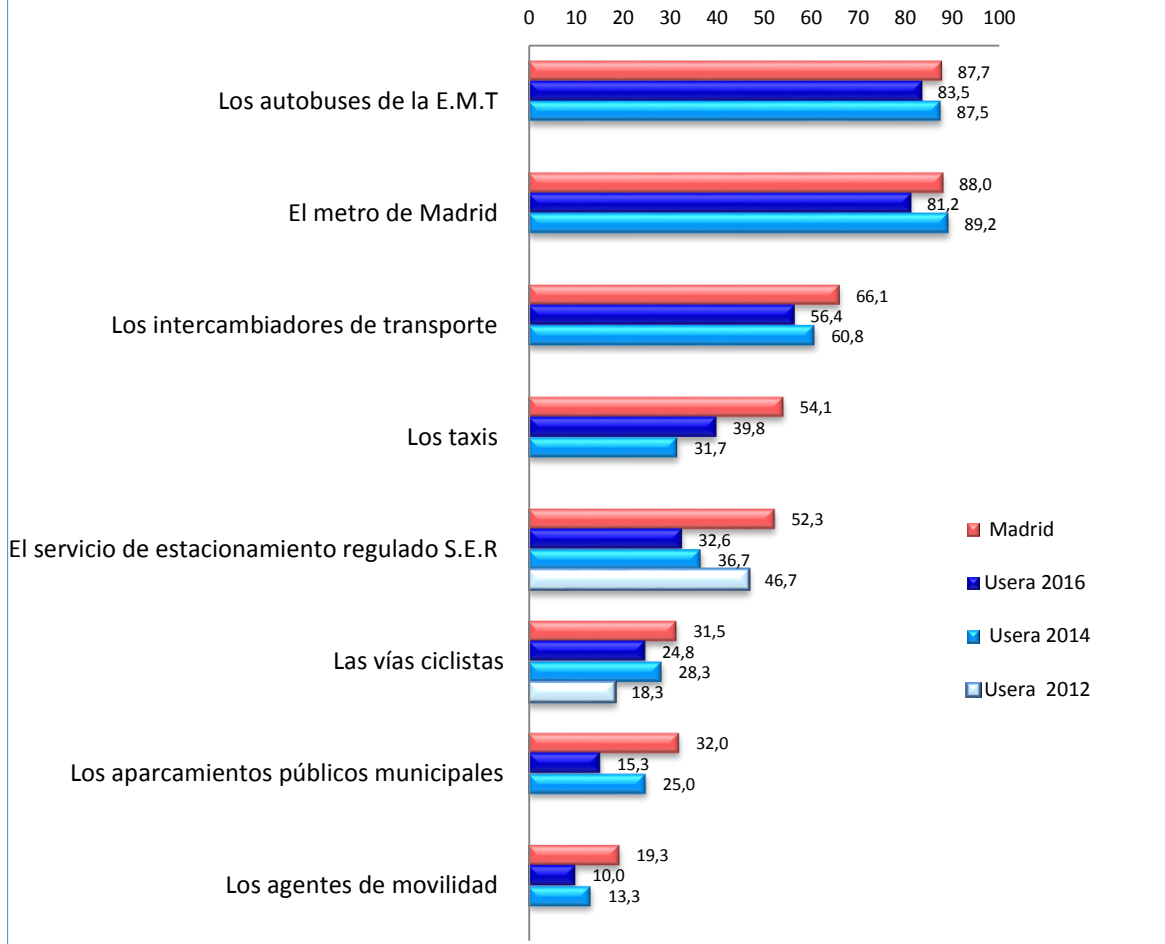


Medios de transporte utilizados % de casos

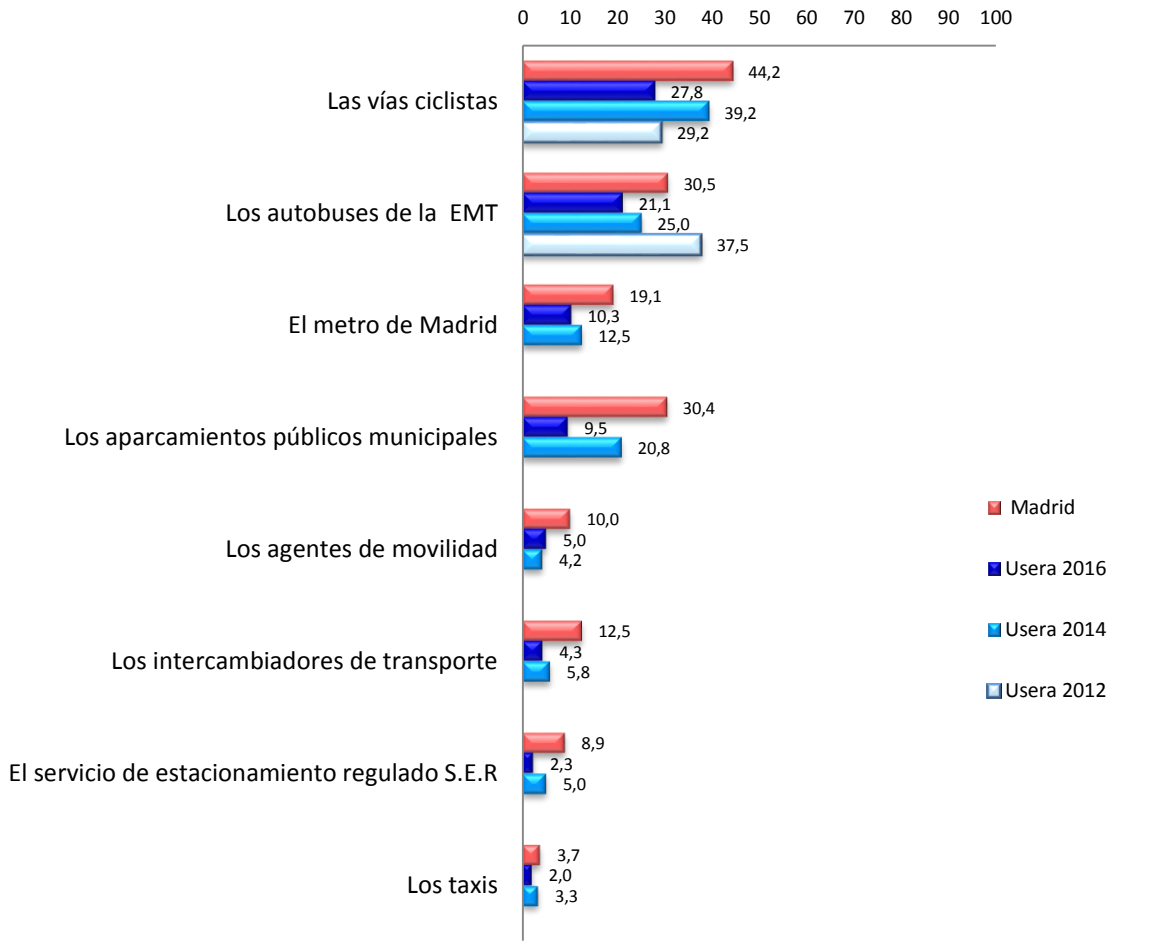


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

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

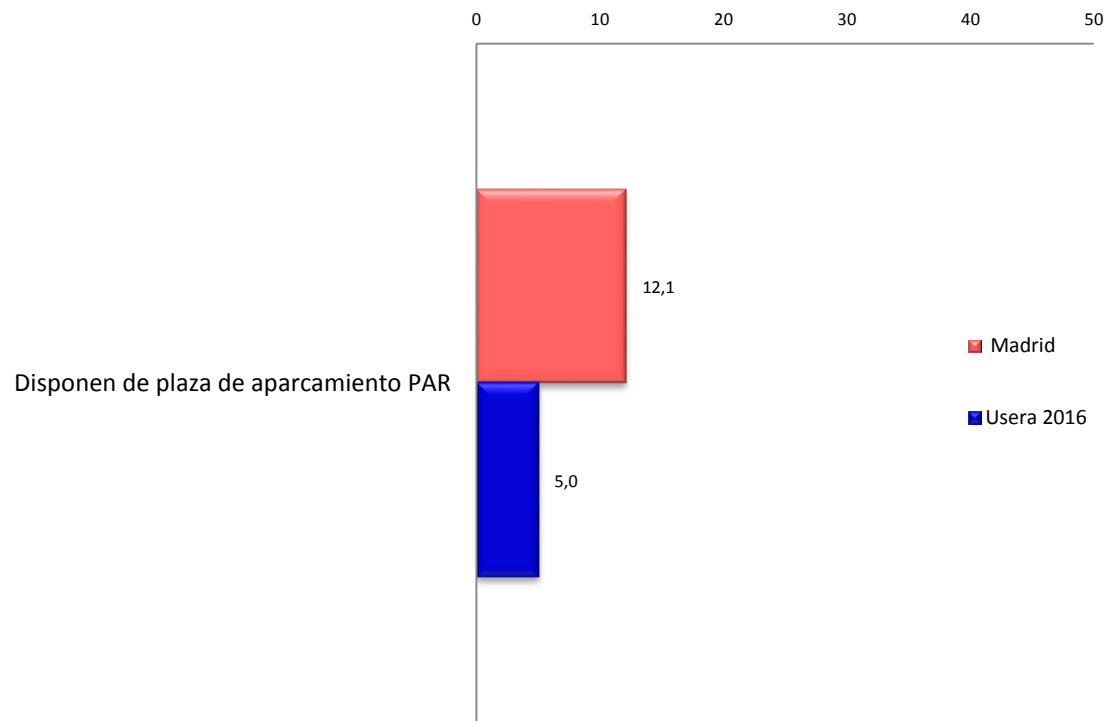


% de respuestas que consideran insuficientes....



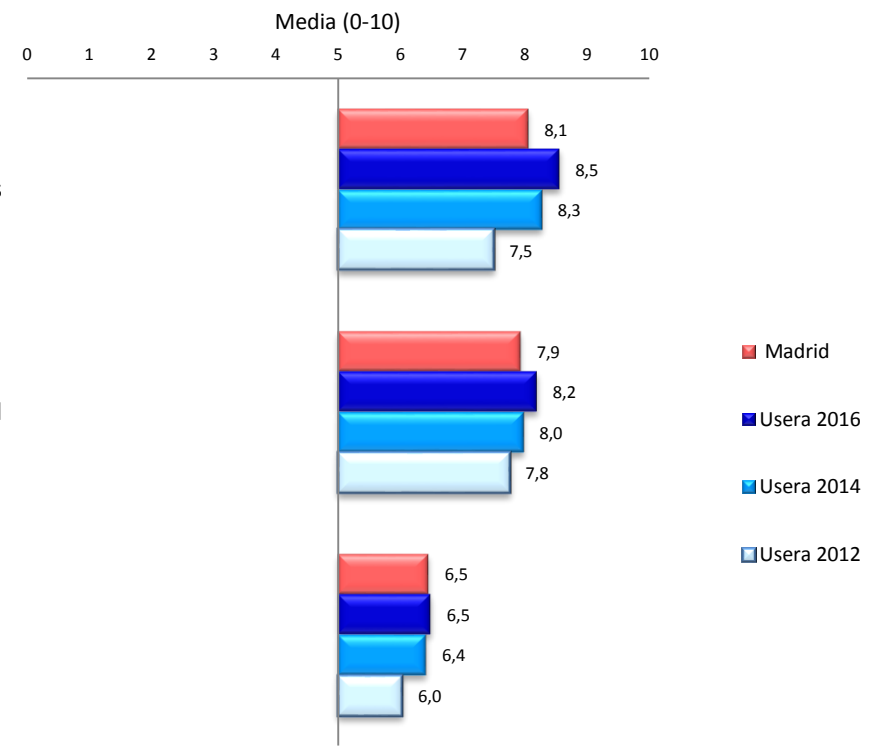
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

Usted o alguna de las personas que residen con usted en esa vivienda... % de sí



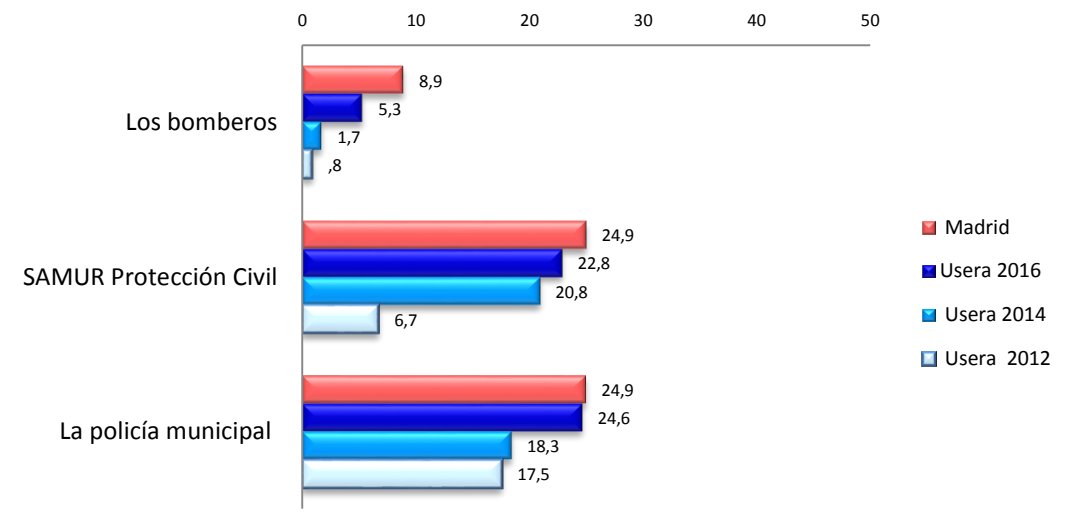
Seguridad y Emergencias

Satisfacción con los servicios de Seguridad y Emergencias

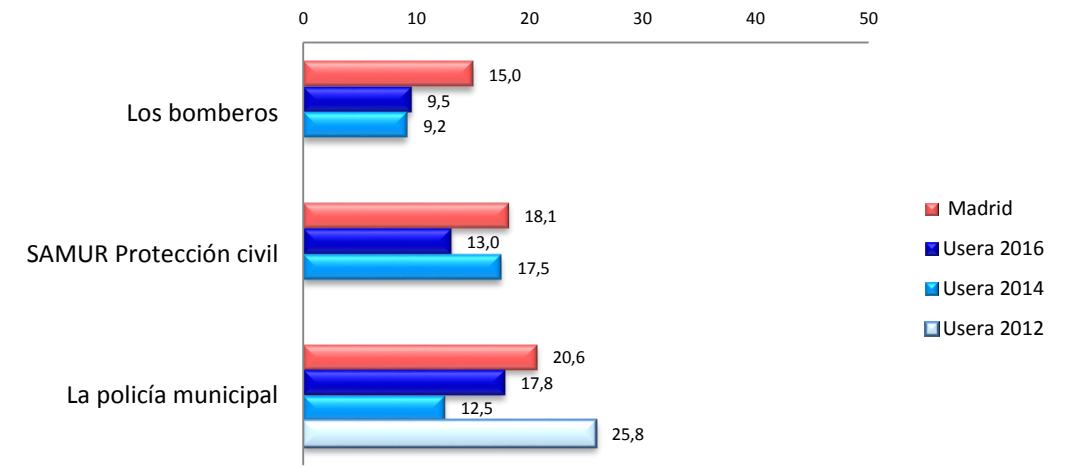


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

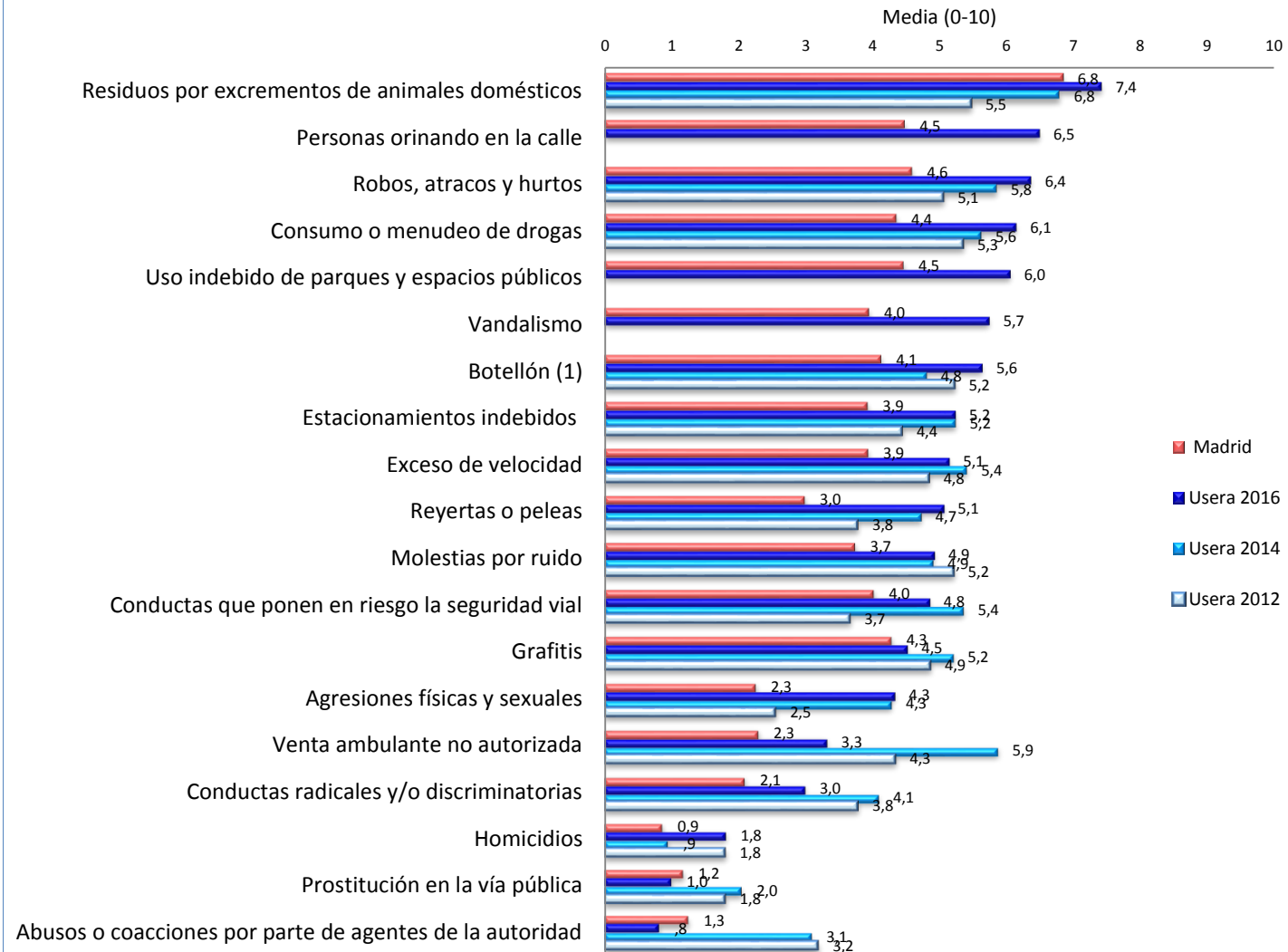
Ha requerido el servicio en el último año . % respuestas Sí



Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...

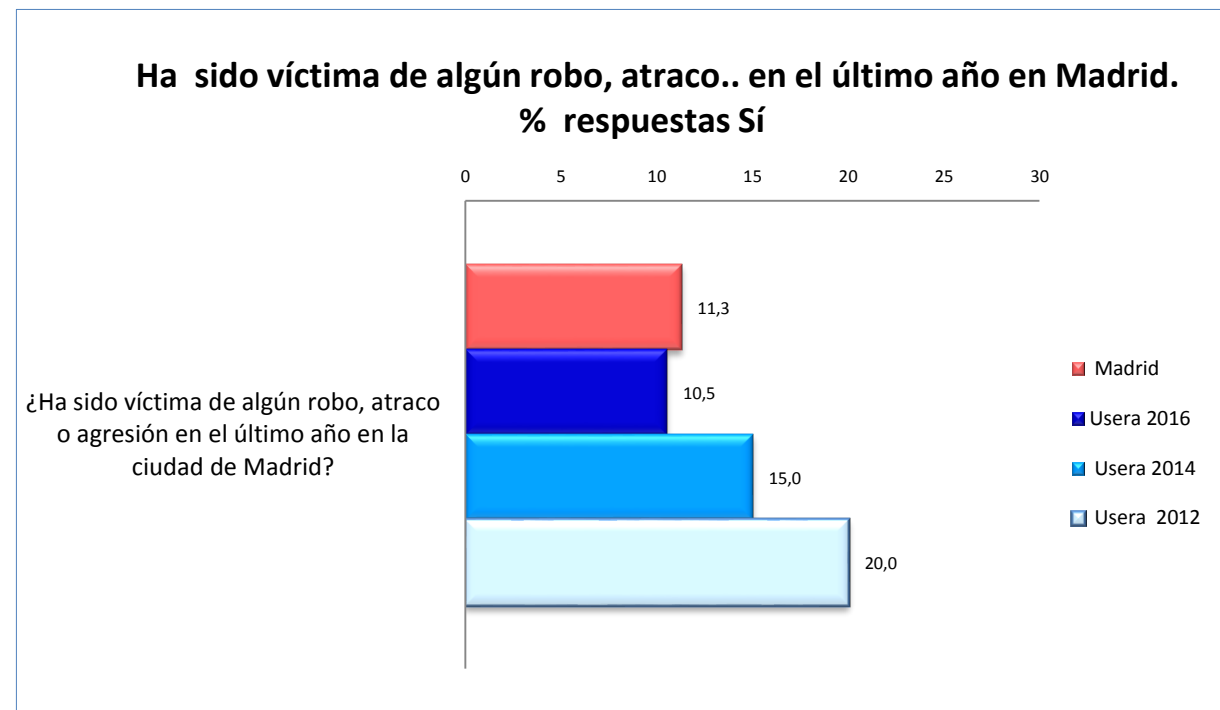
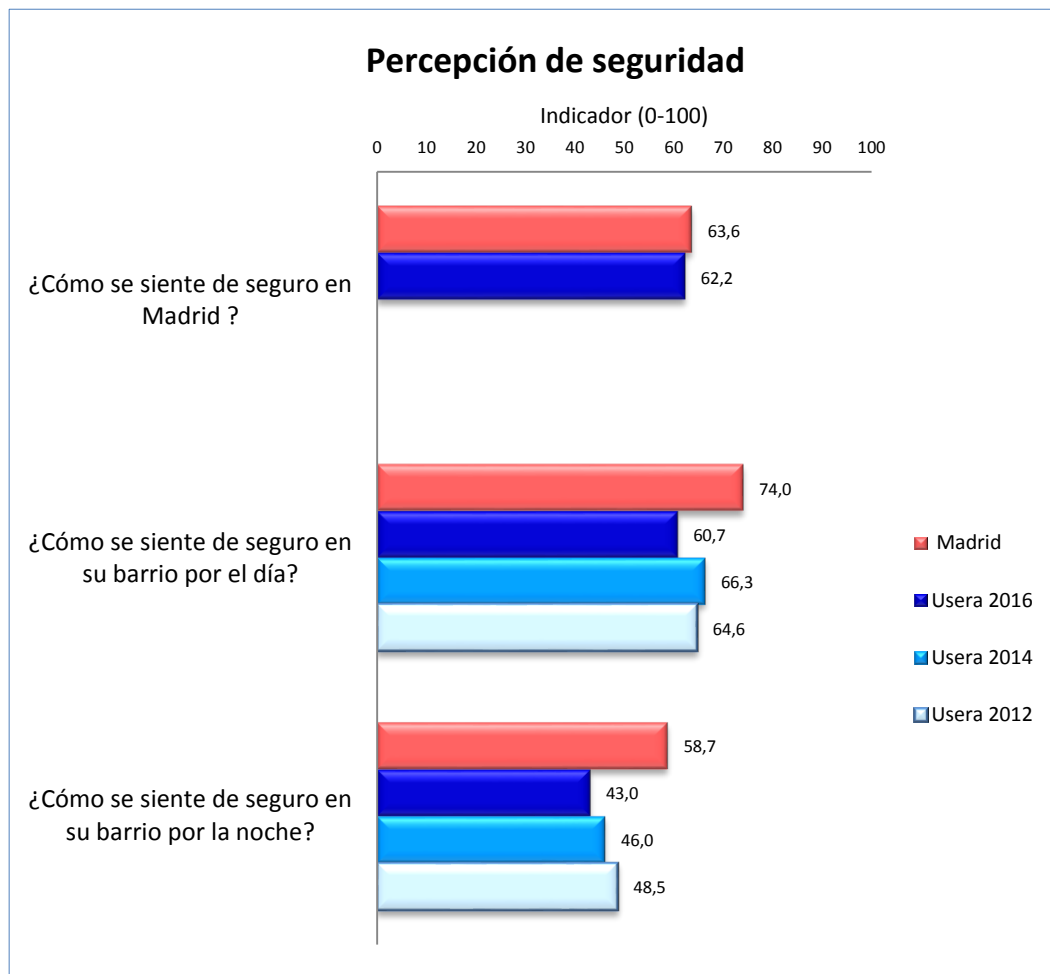


Frecuencia con la que se producen en su distrito...(0:ninguna , 10: mucha)



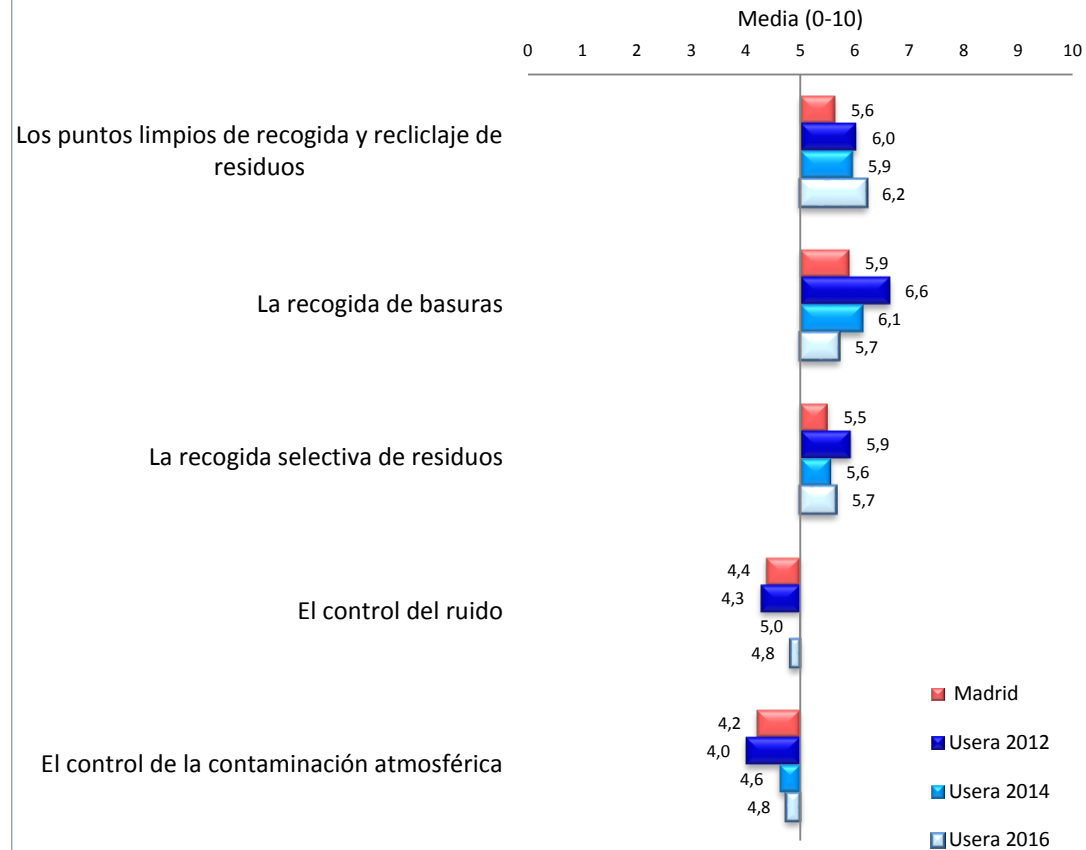
*Vandalismo y uso indebido de parques y jardines se hizo en una sola pregunta en la edición del 2014, media: 5,4

1: En ediciones anteriores se pregunto por Botellón y molestias vecinales asociadas

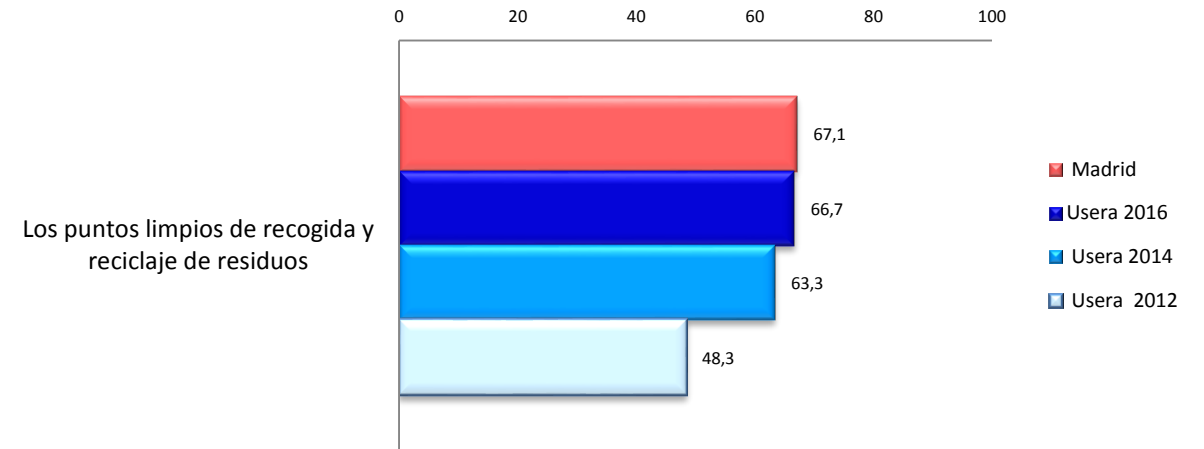


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

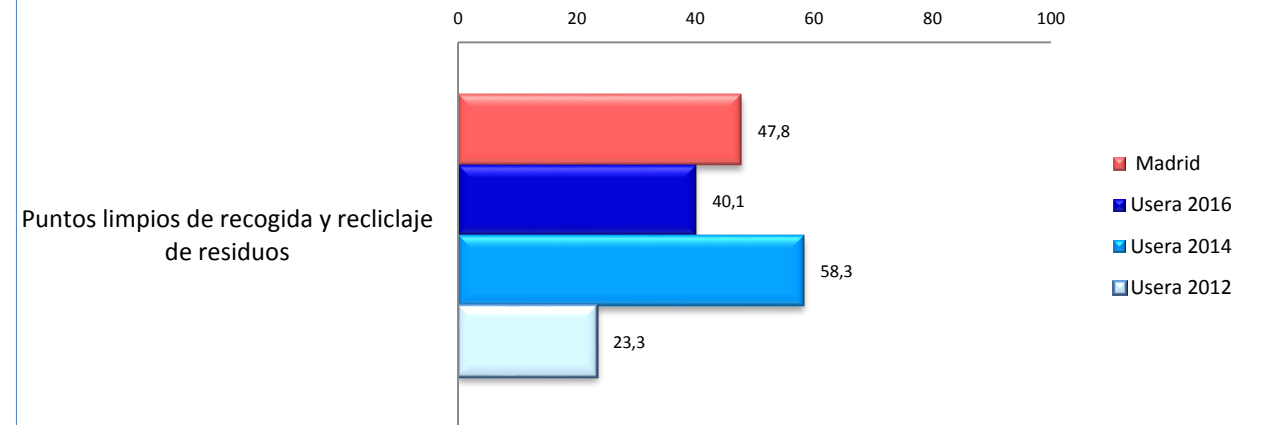
Satisfacción con los servicios de Medio Ambiente

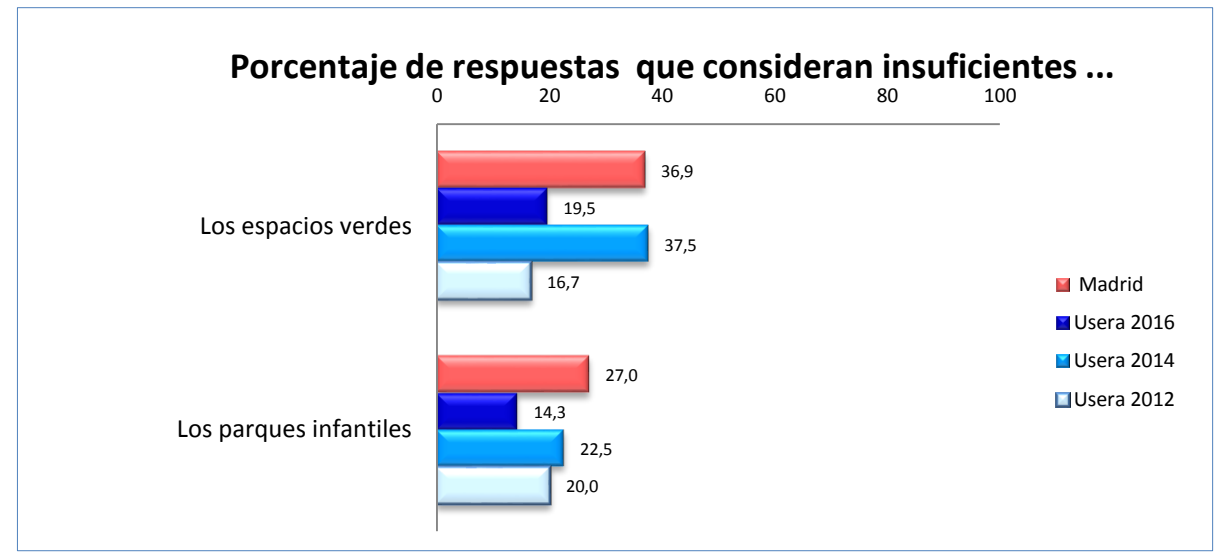
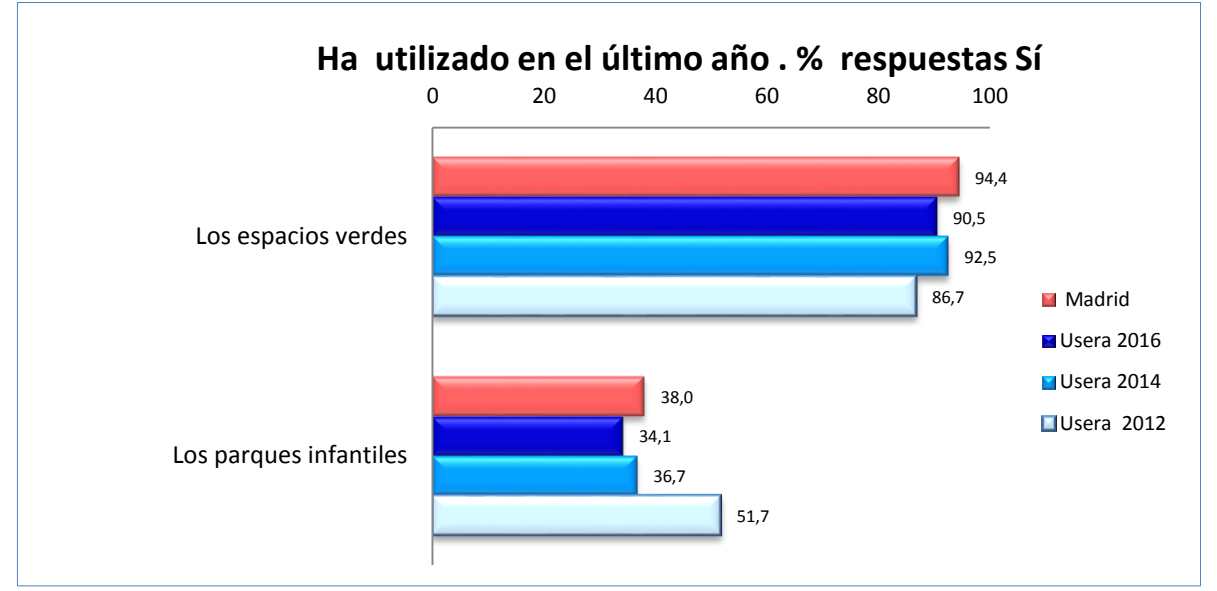
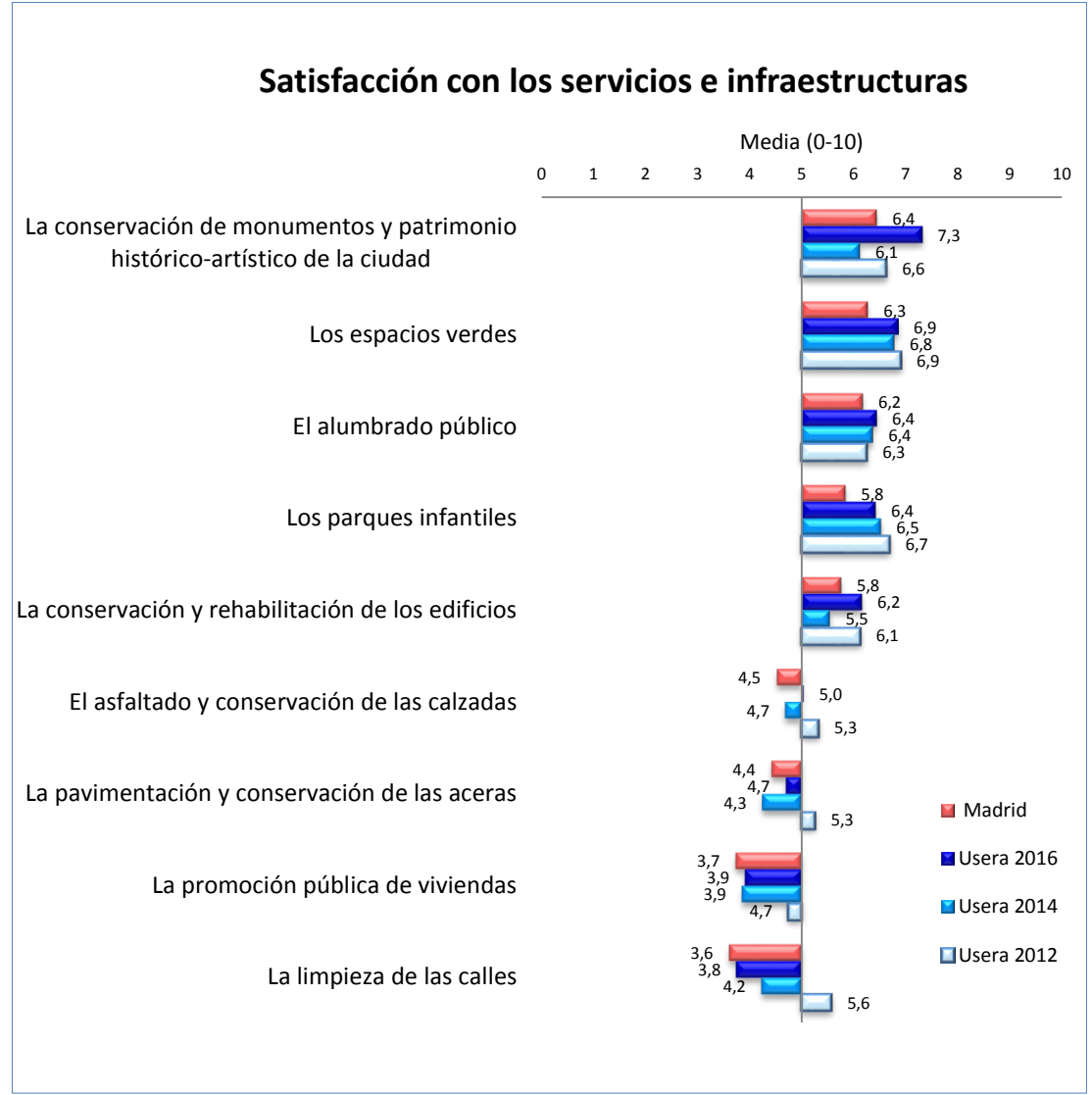


Ha utilizado el servicio o equipamiento en el último año . % respuestas Sí

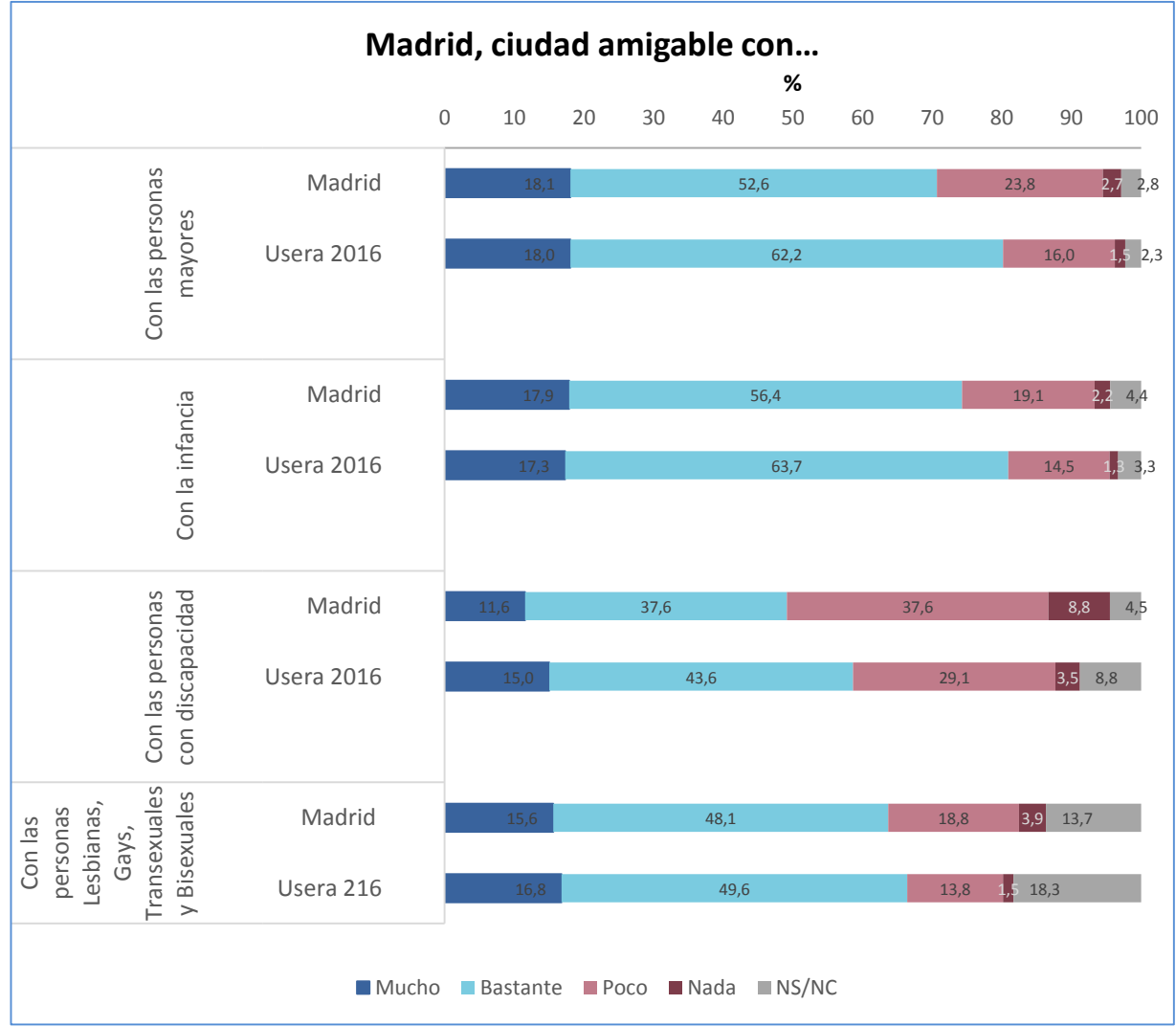
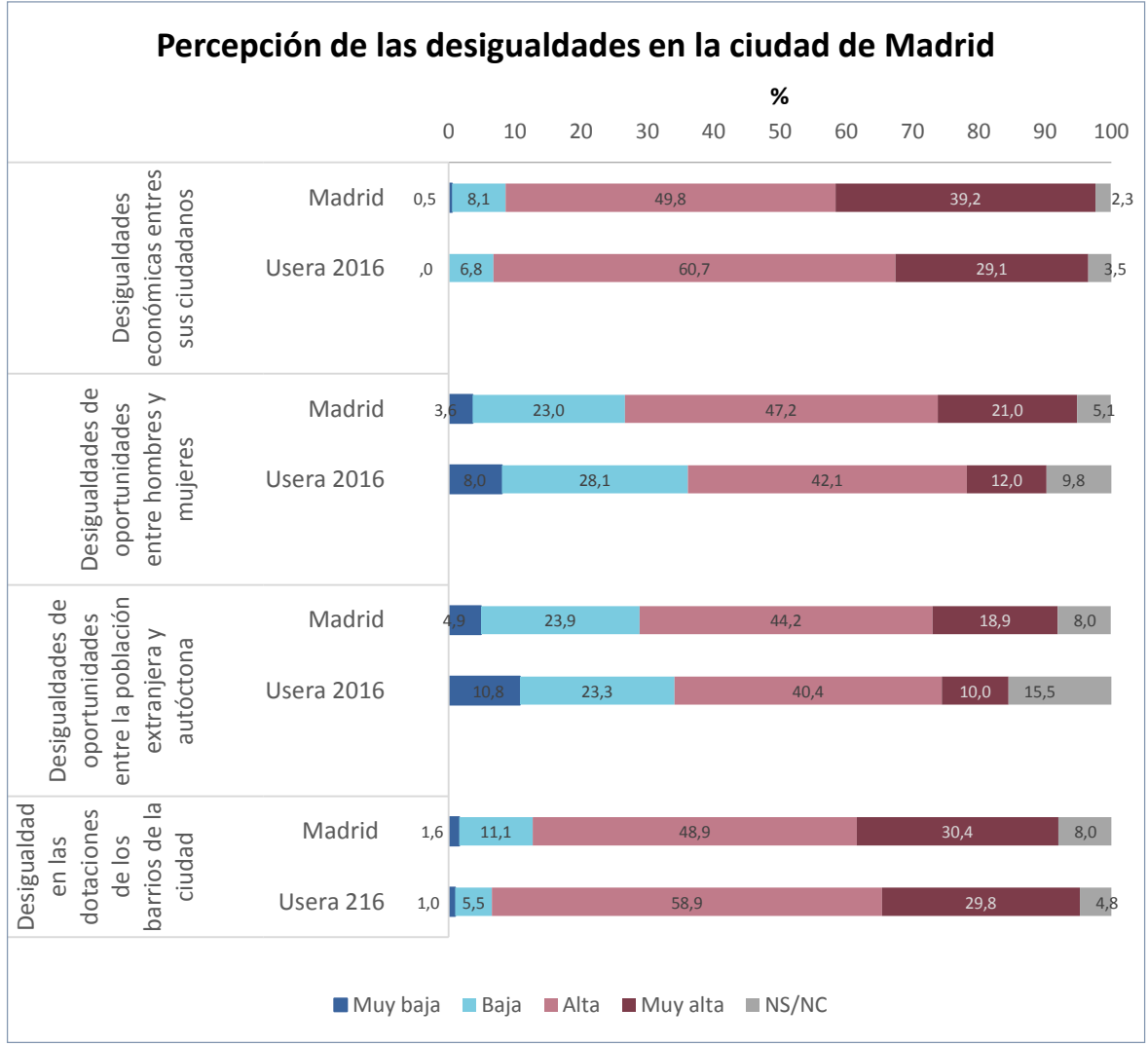


Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



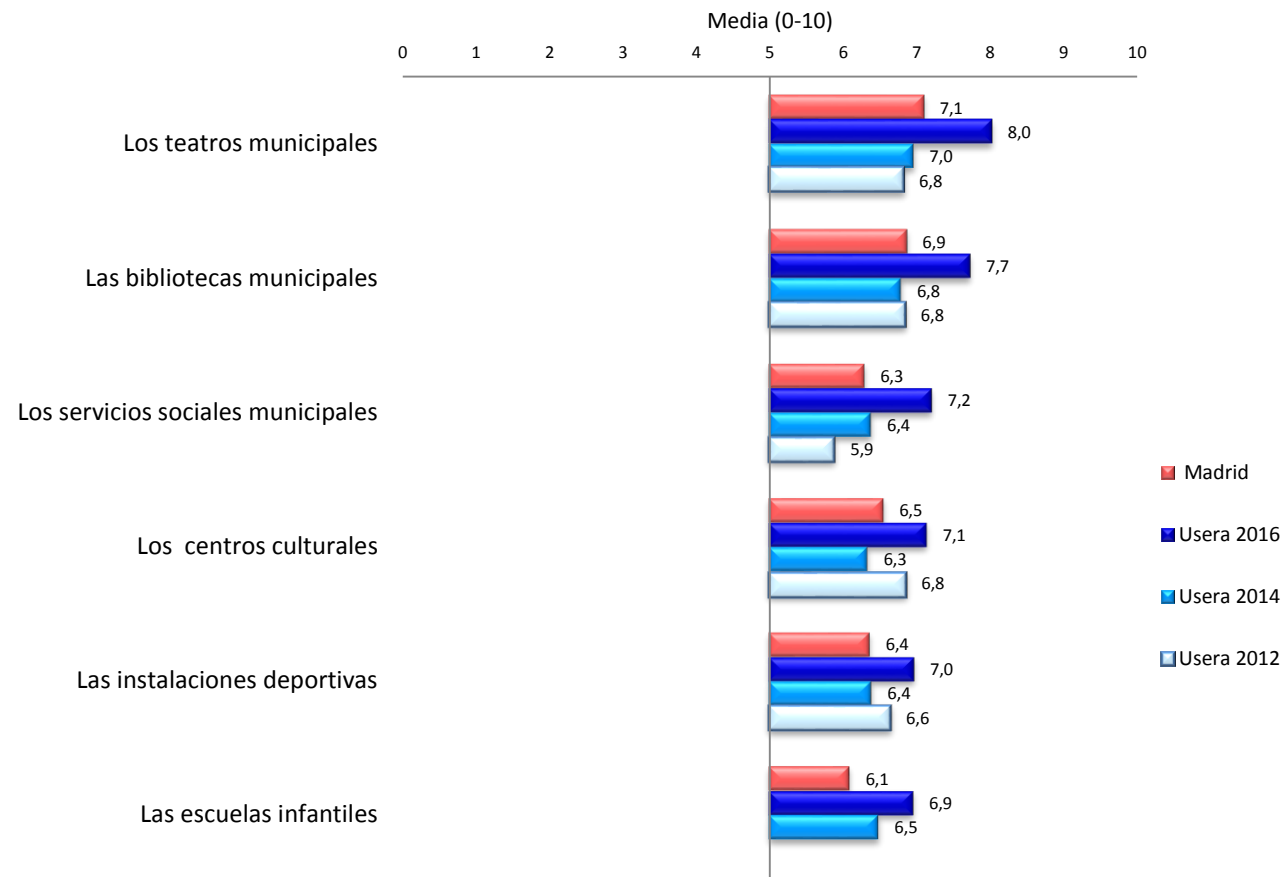


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

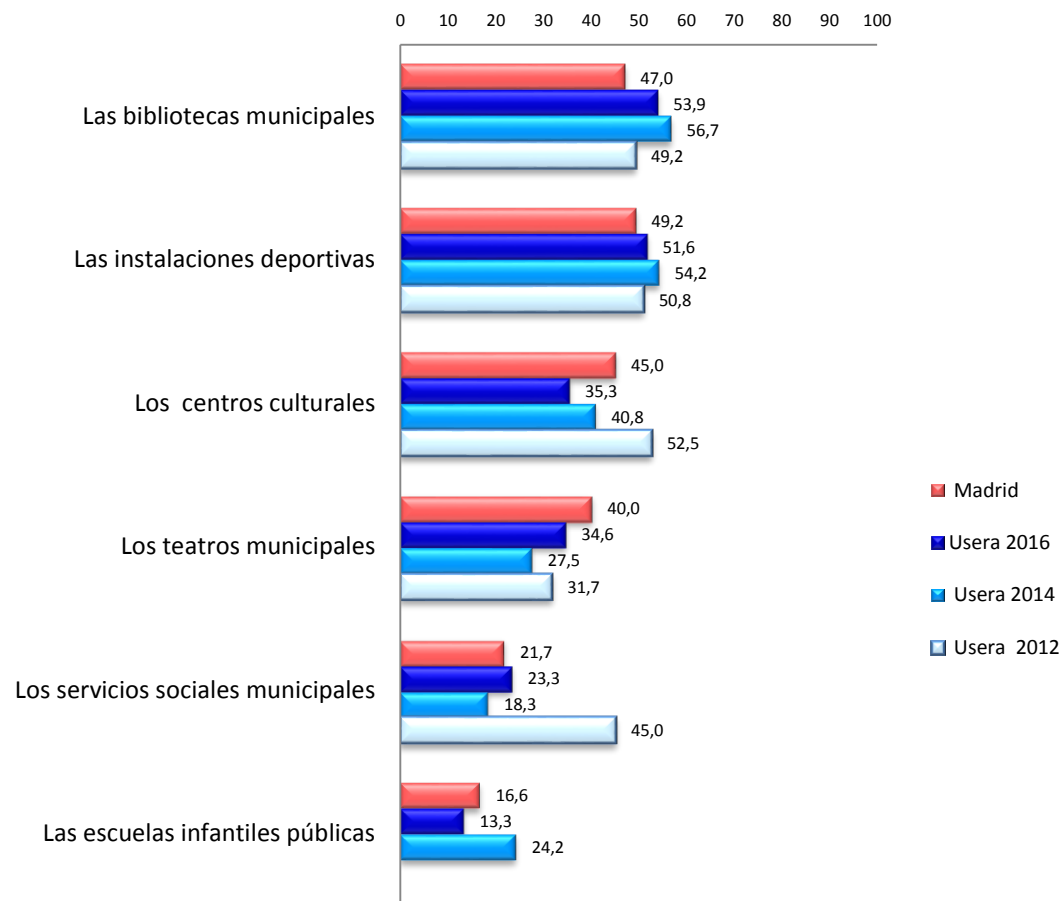


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

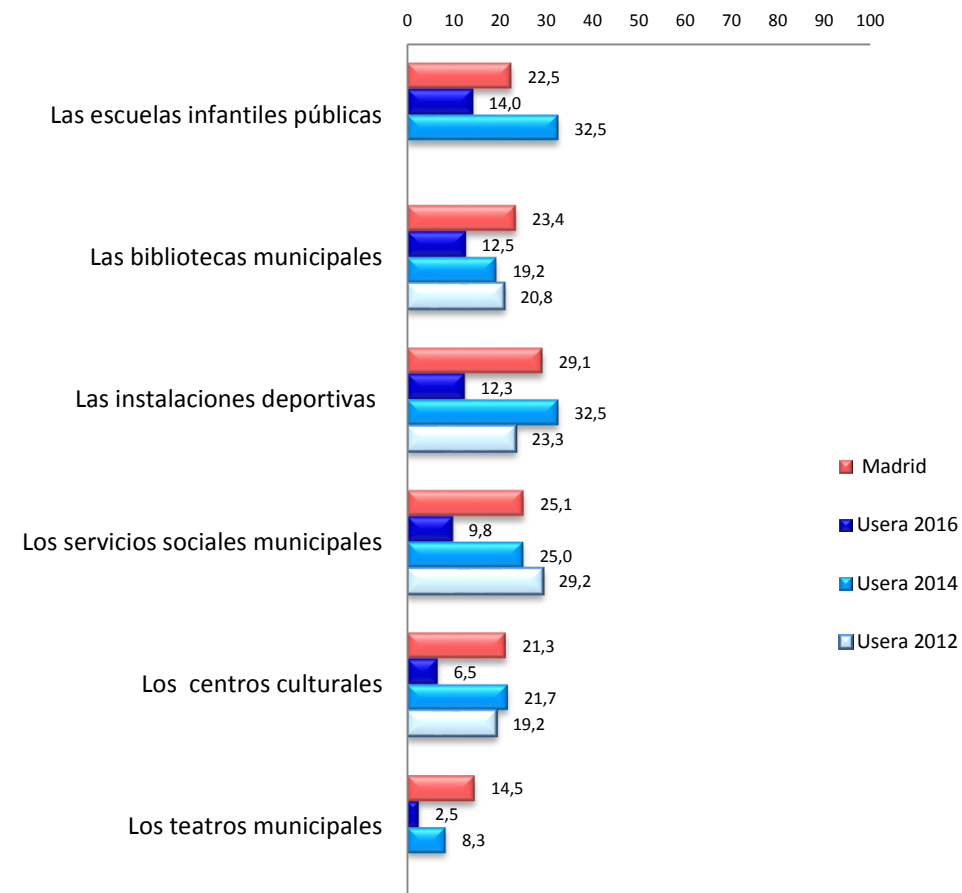
Satisfacción con los servicios e infraestructuras de Servicios Sociales, Deporte y Cultura



Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí

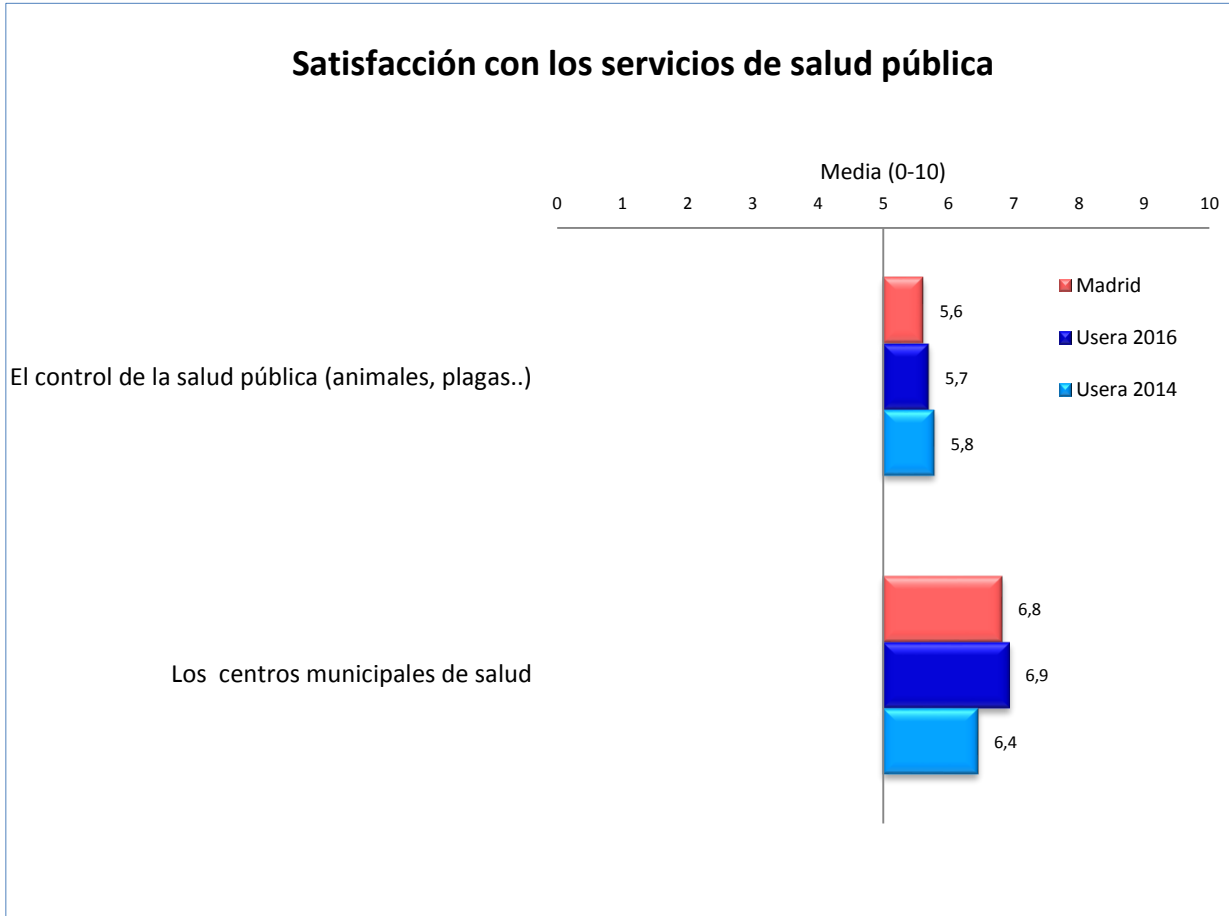


Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



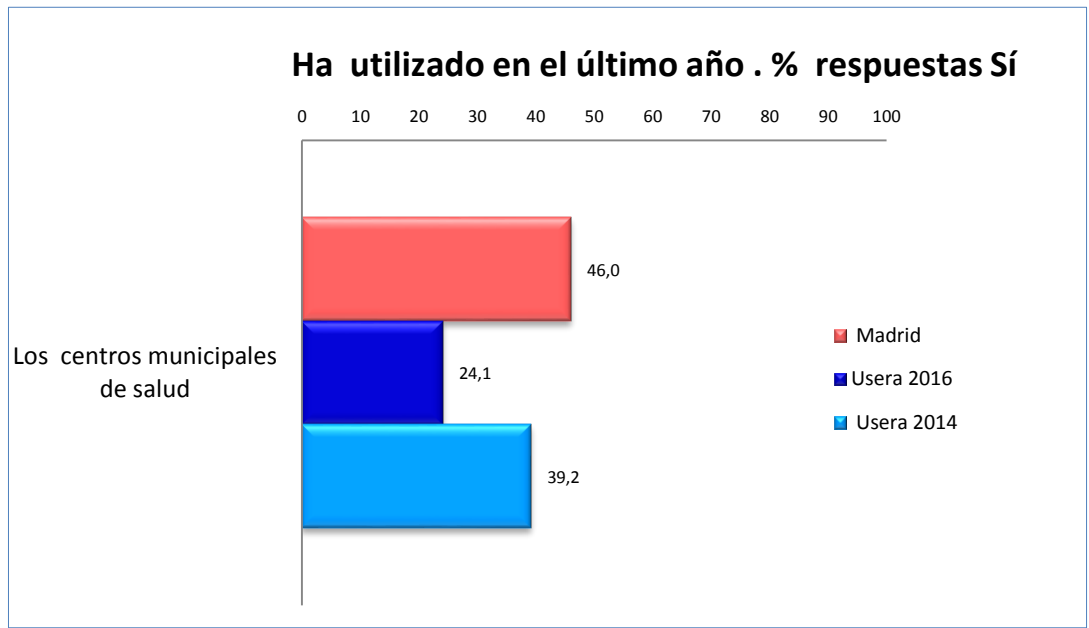
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

Satisfacción con los servicios de salud pública

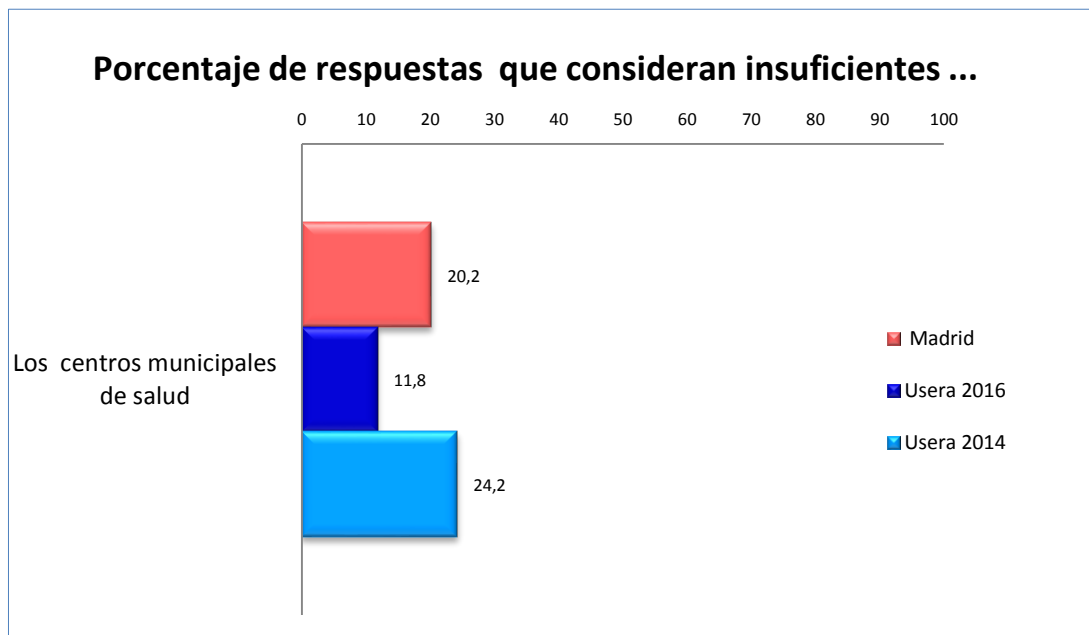


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

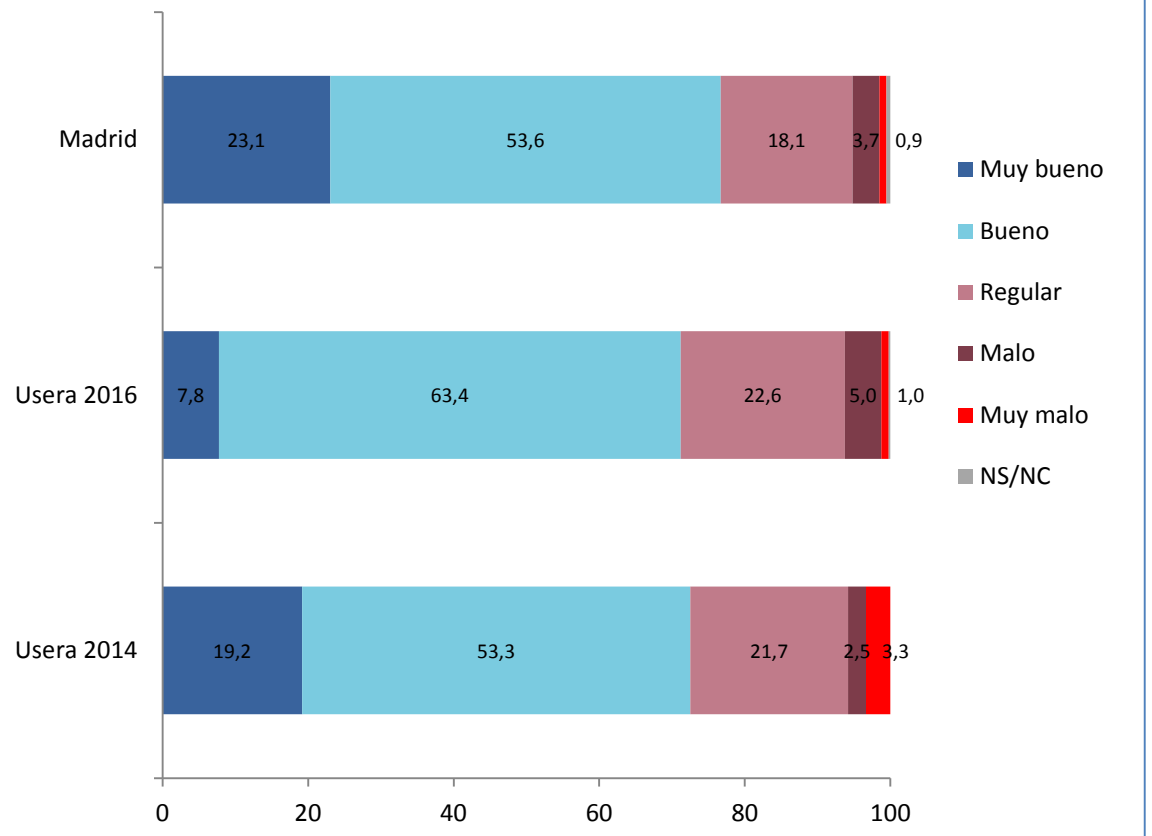
Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí



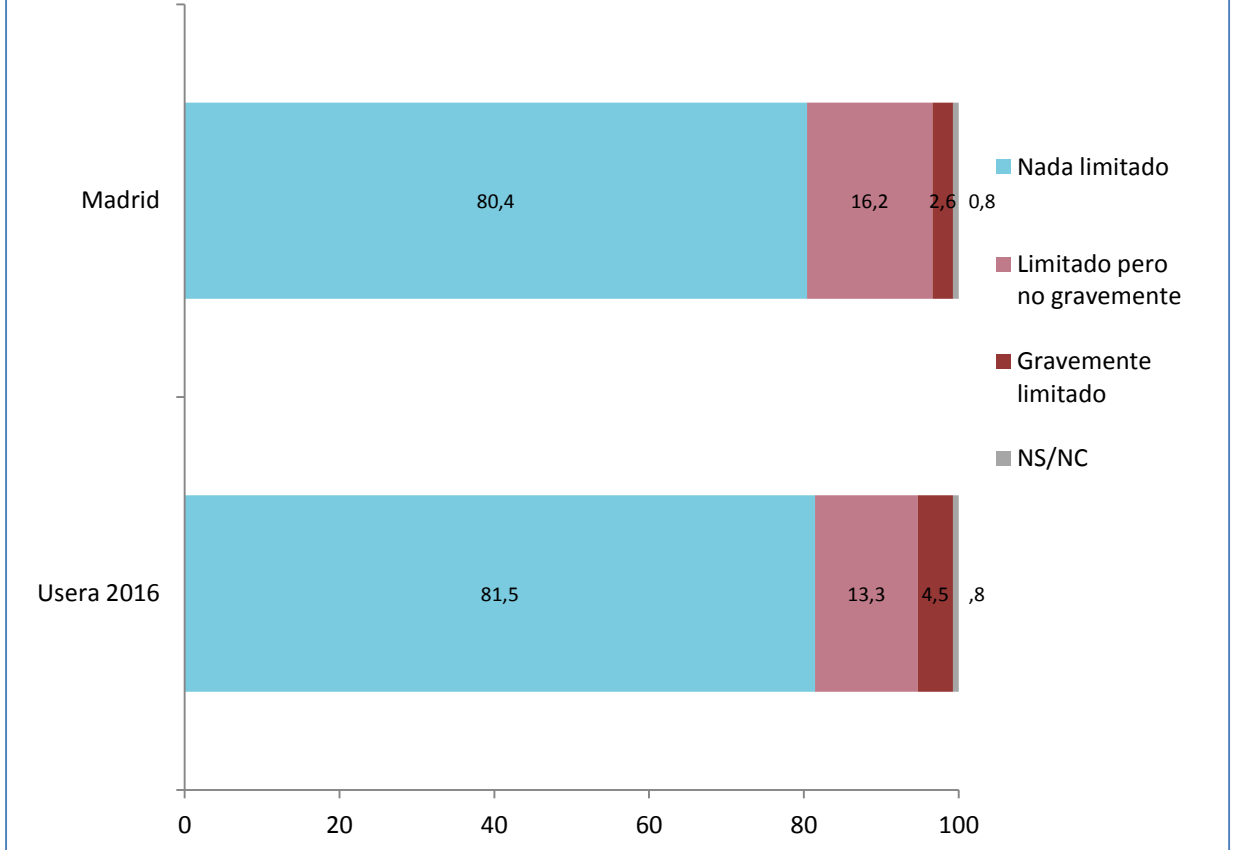
Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



Estado de salud en los últimos 12 meses %

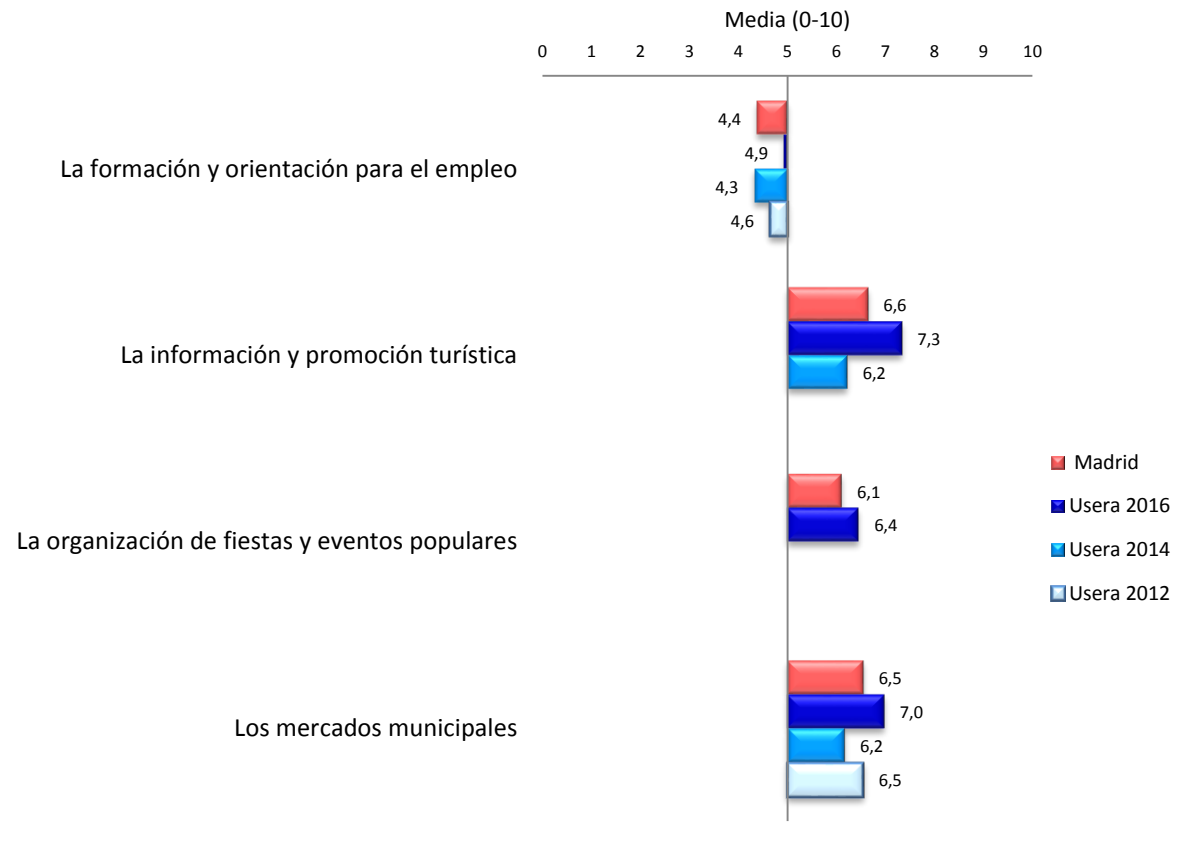


Limitación de la actividad por problemas de salud en los últimos 6 meses %

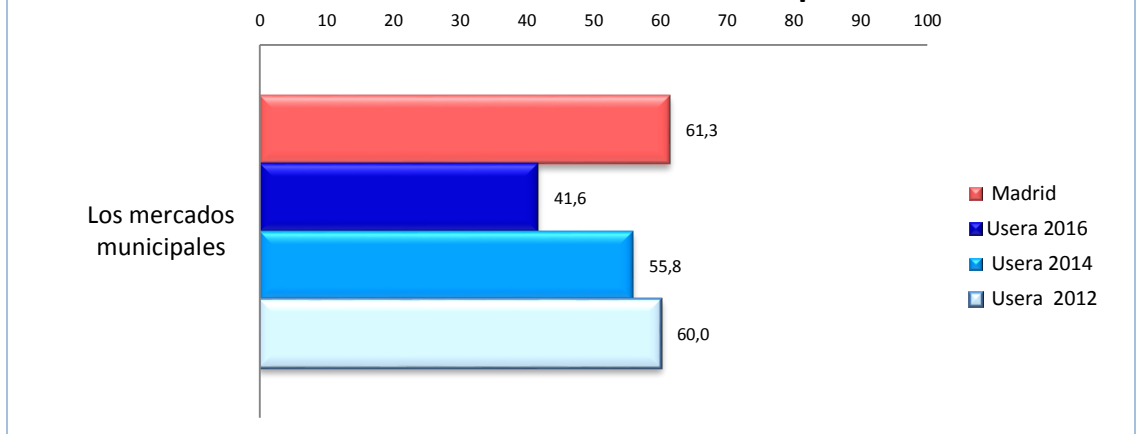


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

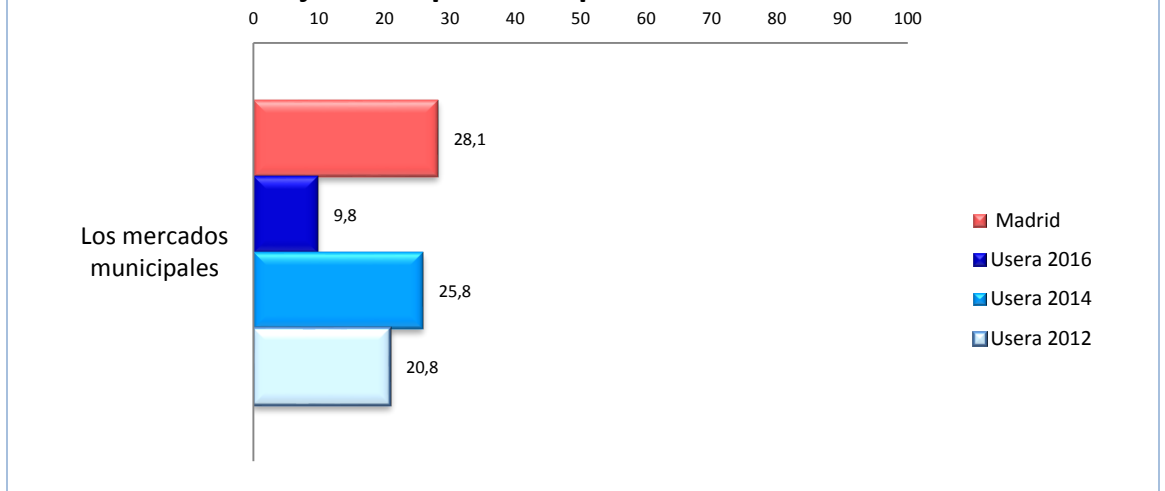
Satisfacción con los servicios relacionados con el empleo y consumo



Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí



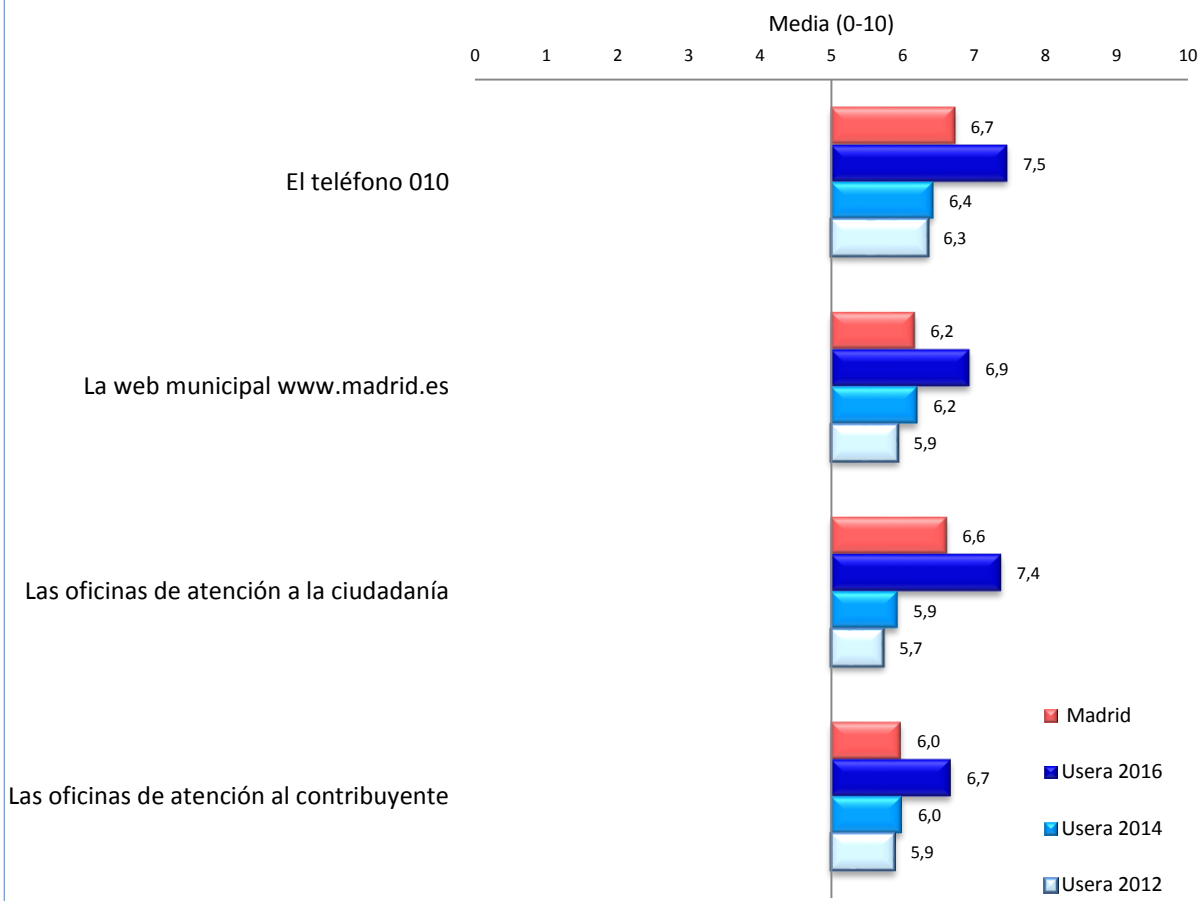
Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



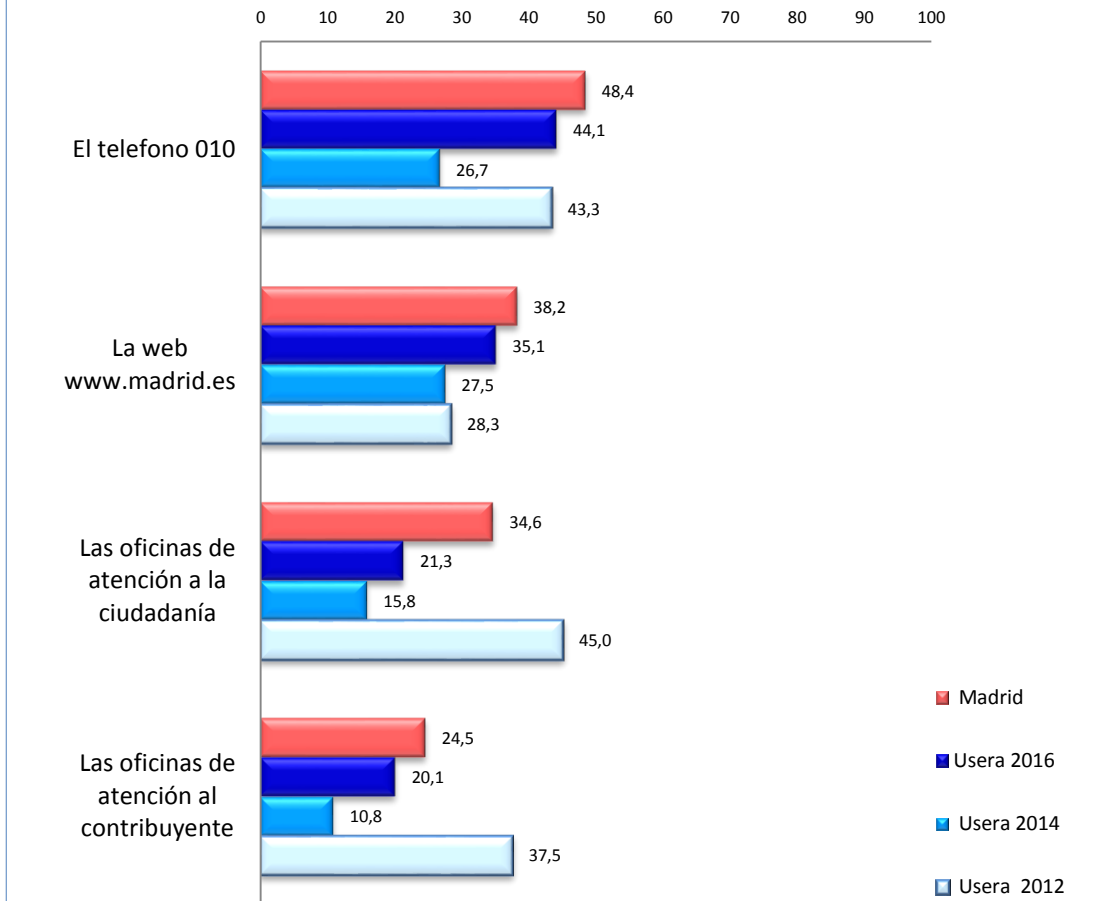
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

Relación con la ciudadanía

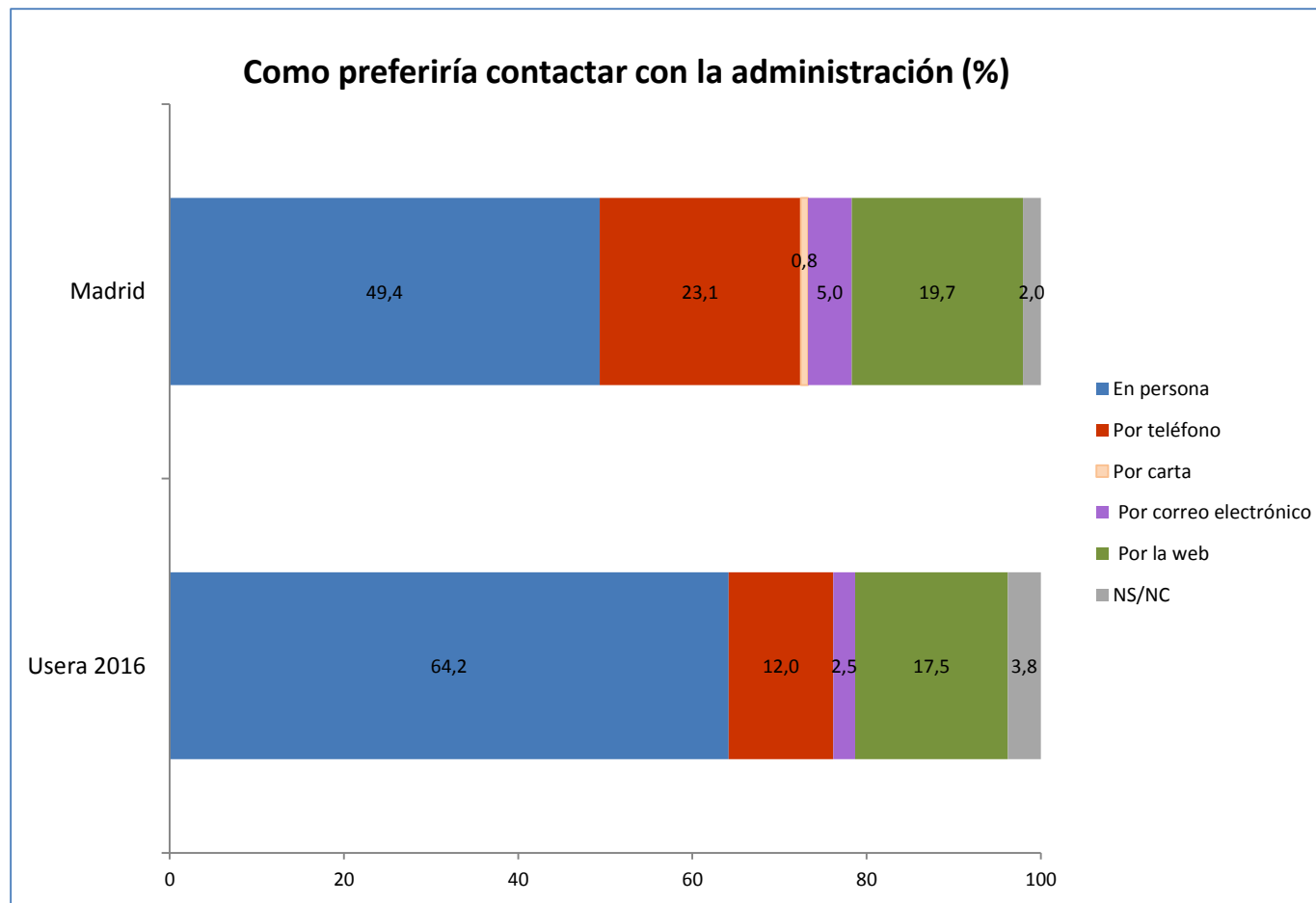
Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía



Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí



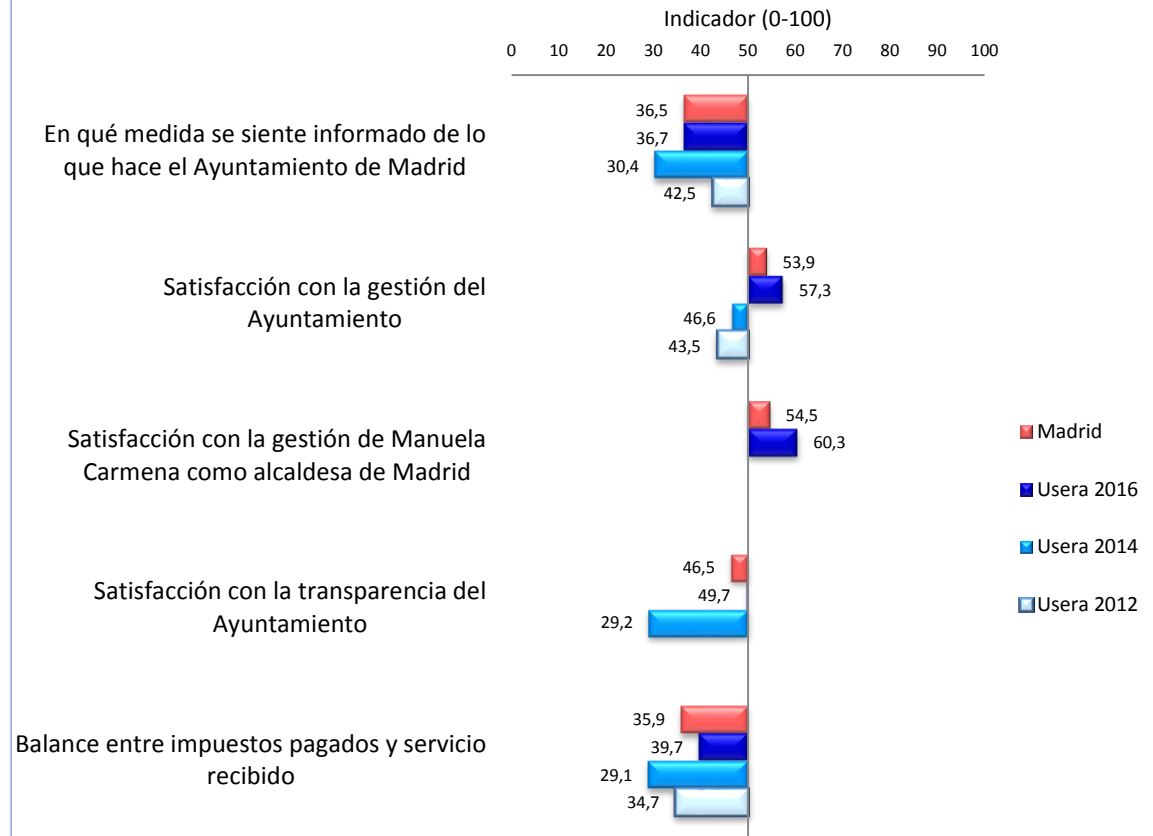
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.



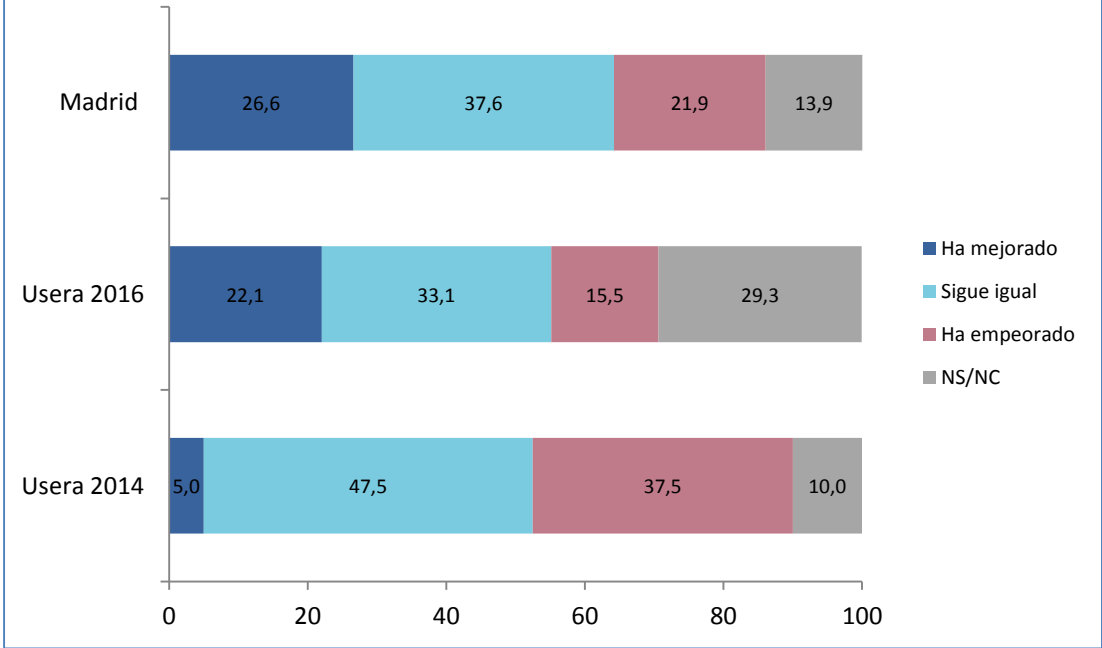
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

Gobernanza y Participación ciudadana

Indicadores de la gestión municipal

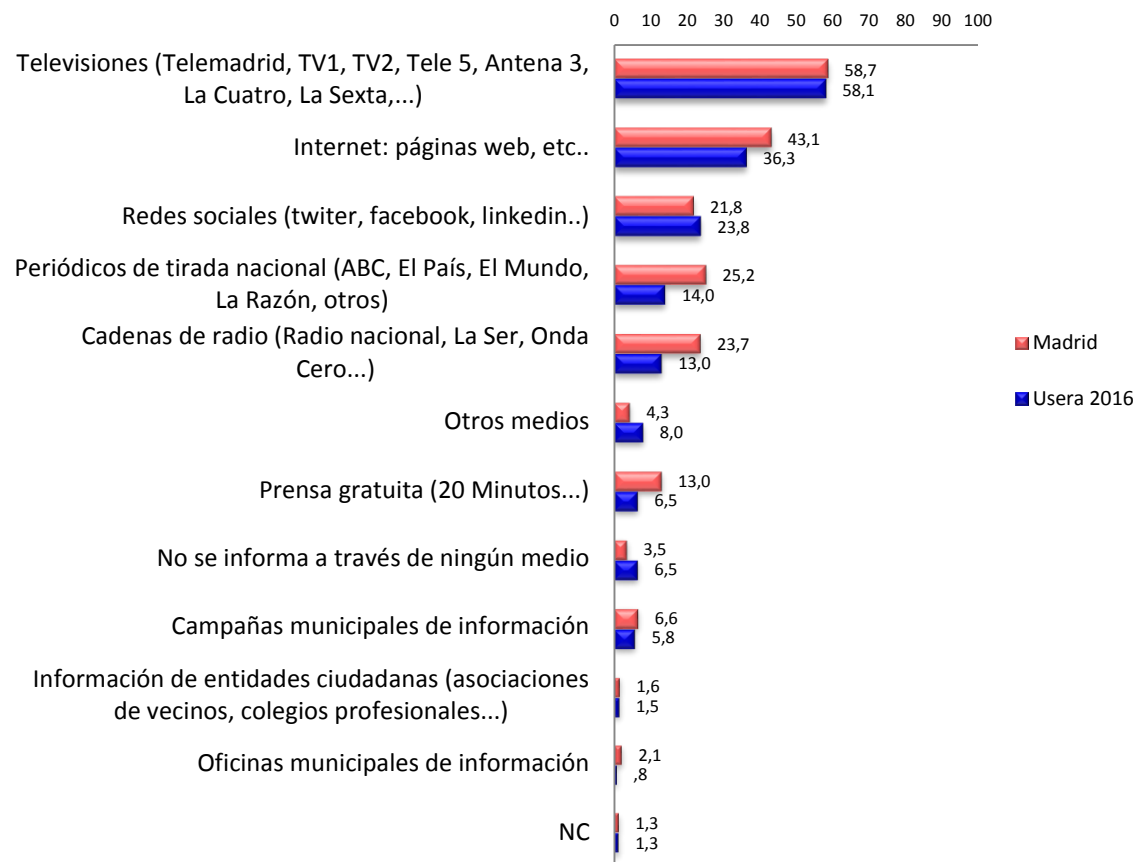


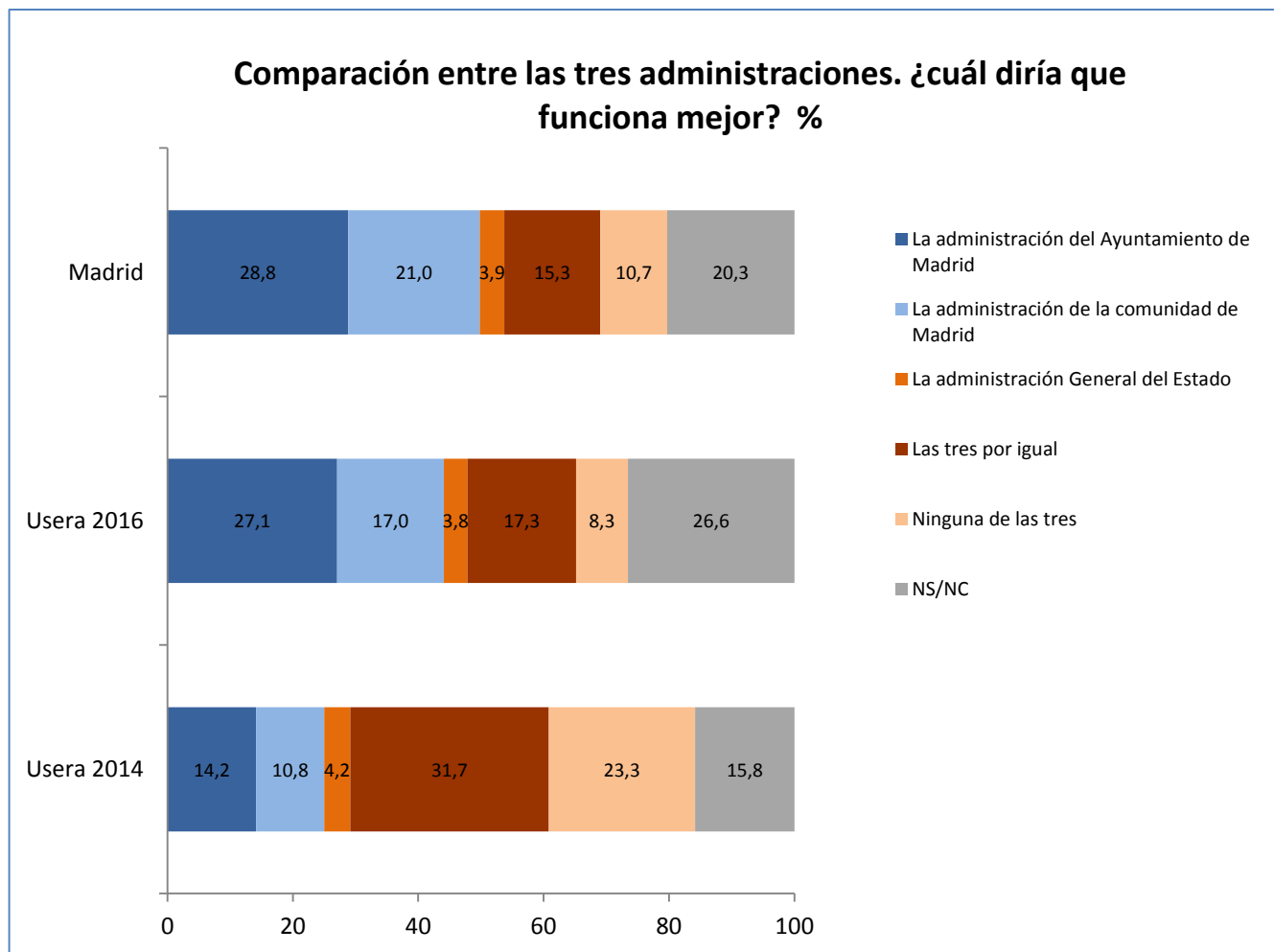
Evolución de la administración local en los últimos cinco años (%)



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

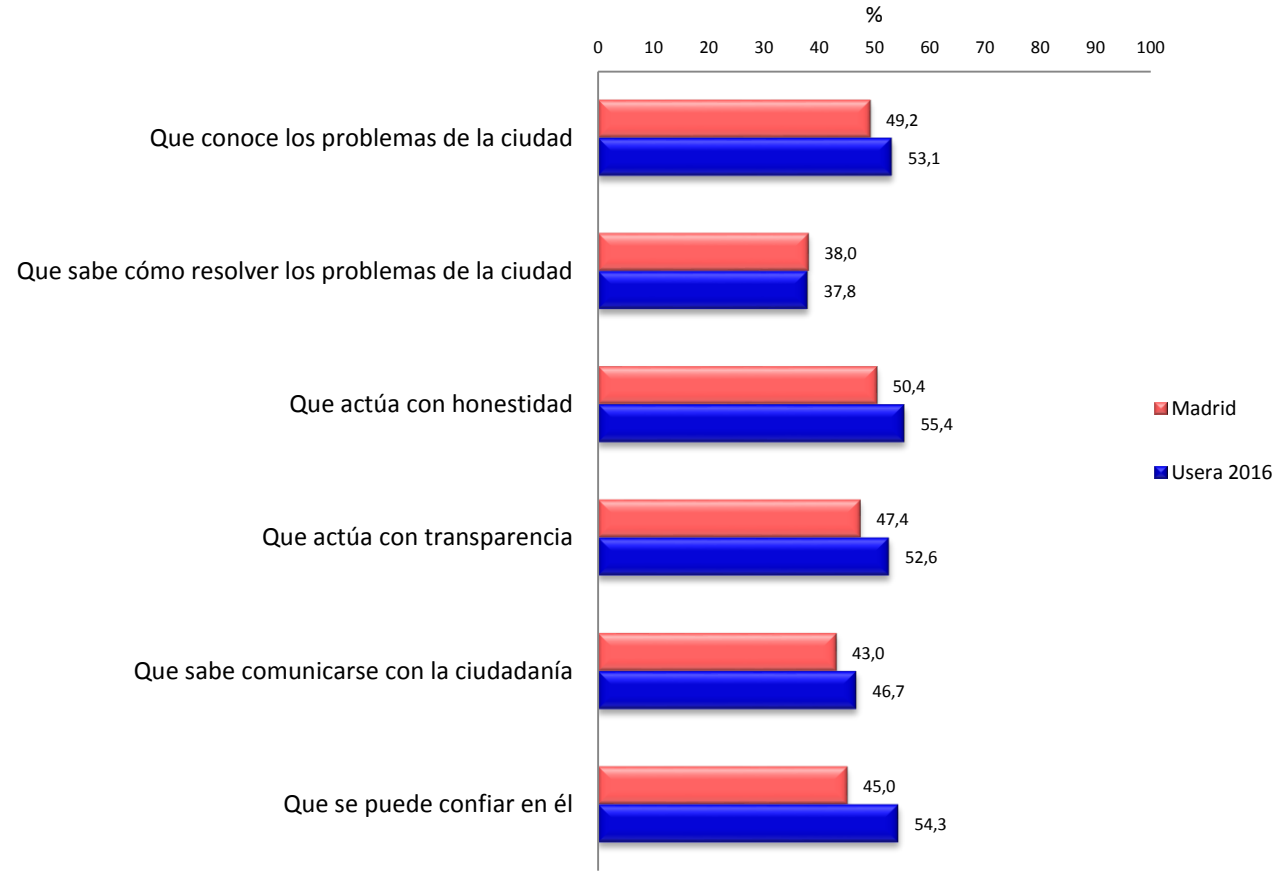
Medios de comunicación por los que se informa de lo que hace el Ayuntamiento. % respuestas Sí





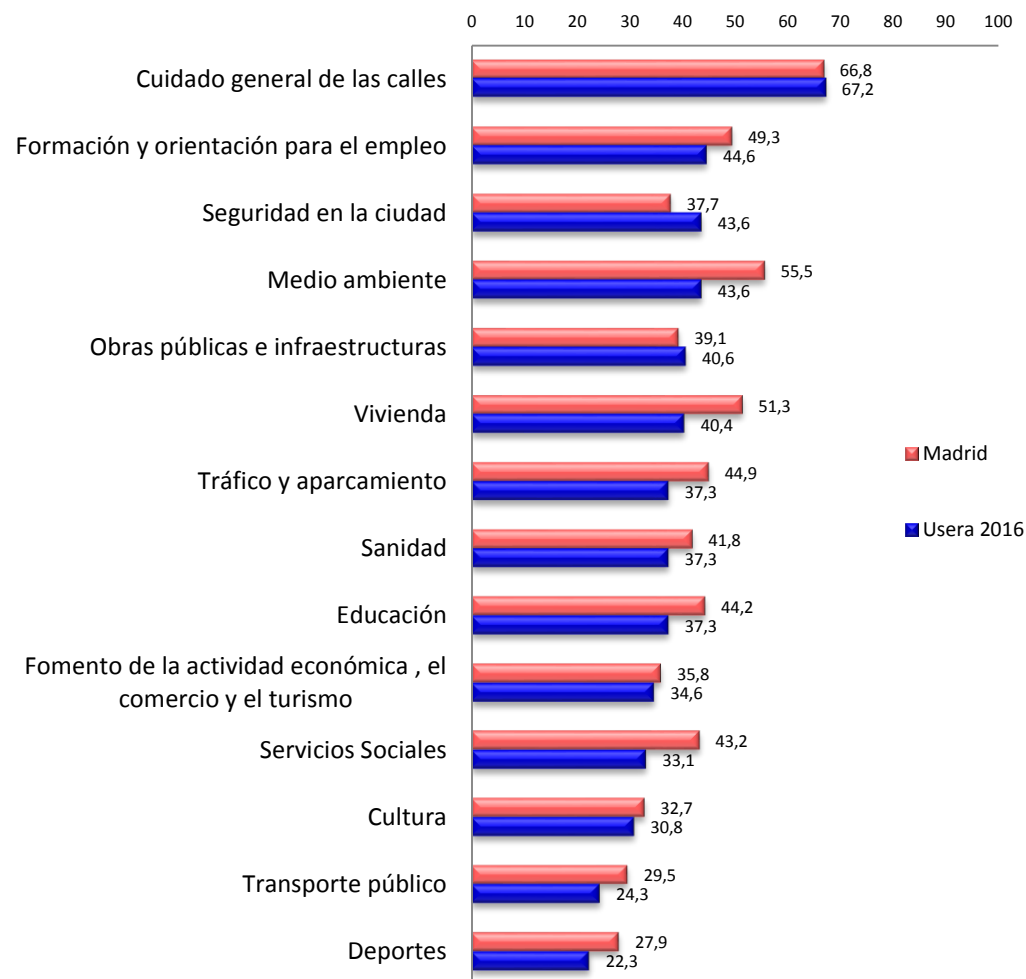
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

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



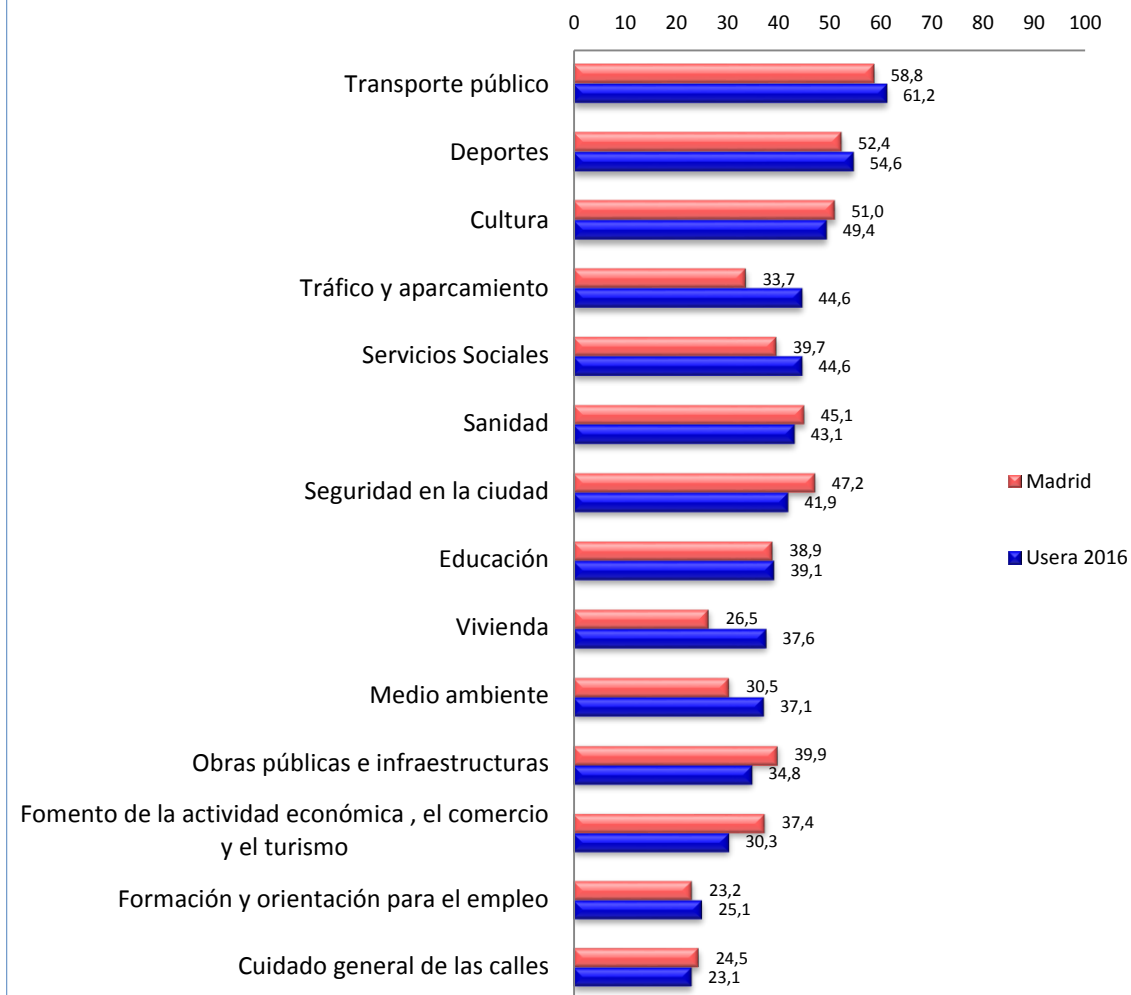
El ayuntamiento dedica pocos recursos a.....

%

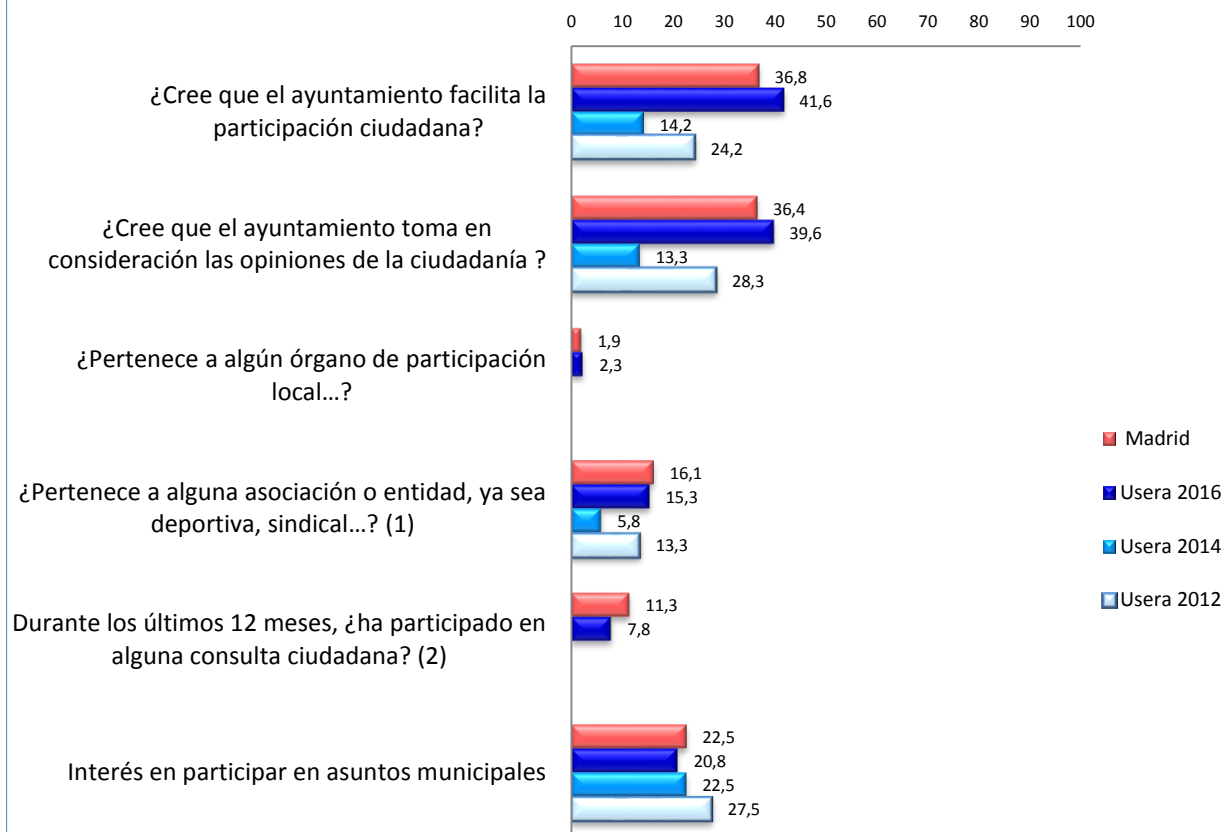


El ayuntamiento dedica los recursos justos a.....

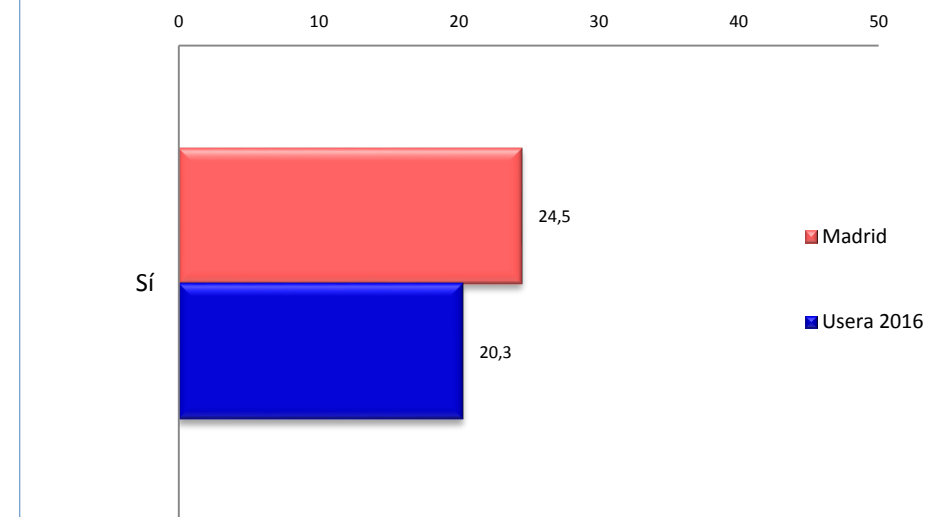
%



Participación ciudadana. % respuestas Sí



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



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...?

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

		N	%
Total		399	100
Sexo	Hombre	182	45,6
	Mujer	217	54,4
Edad agrupada	16-29 años	78	19,5
	30-44 años	106	26,6
	45-54 años	84	21,1
	55-64 años	50	12,5
	>=65 años	81	20,3
País de nacimiento	España	295	73,9
	Extranjero	103	25,8
	NC	1	0,3
¿Posee la nacionalidad española?	Sí	357	89,5
	No	42	10,5
Empadronado	Sí	394	98,7
	No	5	1,3
Tiempo viviendo en Madrid	Menos de un año	9	2,3
	De 1 hasta 3 años	15	3,8
	De 3 hasta 6 años	13	3,3
	De 6 hasta 10 años	23	5,8
	Más de 10 años	339	85,0
Estado civil	Casado/a	196	49,1
	Soltero	139	34,8
	Separado/divorciado	28	7,0
	Viudo/a	36	9,0
Número de personas que viven en el hogar.	Una	35	8,8
	Dos	125	31,3
	Tres	102	25,6
	Cuatro	97	24,3
	Cinco	25	6,3
	Seis	10	2,5
	Siete o más	3	0,8
NC	2	0,5	
Actualmente está viviendo..	Solo/a	35	8,8
	Solo/a con sus hijos	33	8,3
	Con su cónyuge o pareja con hijos	152	38,1
	Con su cónyuge o pareja sin hijos	78	19,5
	Con su padre o madre	69	17,3
	Otra situación	28	7,0
	NC	4	1,0

		N	%
Nivel de estudios	Sin estudios o con estudios primarios incompletos	35	8,8
	Educación primaria	87	21,8
	Educación secundaria (primer y segundo ciclo)	195	48,9
	Estudios universitarios (medios y superiores)	81	20,3
	NS/NC	1	0,3
Situación laboral actual	Trabaja	177	44,4
	Jubilado / pensionista	79	19,8
	Parado/a	80	20,1
	Estudiante	29	7,3
	Trabajo doméstico no remunerado	33	8,3
NC	1	0,3	
Última ocupación u oficio	Directores, gerentes empresarios y autónomos	19	5,9
	Técnicos, profesionales, mandos intermedios	43	13,4
	Empleado de oficina	43	13,4
	Trabajadores de servicios de restauración, comercio, salud..	91	28,3
	Trabajadores cualificados de sector agrícola, ganadero, forestal, pesquero,	66	20,5
	Trabajadores no cualificados	49	15,2
	Otros	7	2,2
	NC	4	1,2
Volumen de ingresos mensuales netos	Menos de 1.000 euros	75	18,8
	de 1.001 a 1.500 euros	60	15,0
	de 1.501 a 2.500 euros	56	14,0
	de 2.501 a 4.000 euros	15	3,8
	más de 4.000 euros	3	0,8
	NC	190	47,6
Situación económica del hogar en el último año	Ha empeorado	142	35,6
	Sigue igual	211	52,9
	Ha mejorado	40	10,0
	NS/NC	6	1,5
Clase social	Alta-Media-alta	2	0,5
	Media	125	31,3
	Media baja	166	41,6
	Baja	75	18,8
	NS/NC	31	7,8
Estrato	1.-Familias españolas con menores a su cargo y con nivel elevado de formación	38	9,5
	2.-Personas extranjeras con baja cualificación y alto nivel de paro	247	61,9
	3.-Hogares españoles con mas de un adulto sin menores	76	19,0
	5.-Población española envejecida con gran dependencia social	19	4,8
	6.-Extranjeros, hogares de mas de una persona sin menores con formación media	19	4,8

		N	%
Posicionamiento político	Extrema izquierda	52	13,0
	Izquierda	65	16,3
	Centro	61	15,3
	Derecha	12	3,0
	Extrema derecha	9	2,3
	NS/NC	200	50,1
<hr/>			
En la elecciones municipales de mayo 2015 usted votó	PP	19	4,8
...	PSOE	41	10,3
	Ahora Madrid	71	17,8
	Ciudadanos	11	2,8
	IU	7	1,8
	UPyD	1	0,3
	Otro partido	4	1,0
	Votó en blanco	2	0,5
	Votó nulo	3	0,8
	No votó	96	24,1
	NS/NC	144	36,1
<hr/>			
Dispone de acceso a internet	Sí	341	85,5
	No	58	14,5
<hr/>			
¿De media, con qué frecuencia utiliza internet	Diariamente	278	69,7
	Todas las semanas pero no diariamente	40	10,0
	Menos de una vez por semana	15	3,8
	No lo ha utilizado	66	16,5
<hr/>			
Estado de salud en los últimos 12 meses	Muy bueno	31	7,8
	Bueno	253	63,4
	Regular	90	22,6
	Malo	20	5,0
	Muy malo	4	1,0
	NS/NC	1	0,3
<hr/>			
En qué medida se ha visto limitado/a por problema de salud en los últimos 6 meses	Nada limitado	325	81,5
	Limitado pero no gravemente	53	13,3
	Gravemente limitado	18	4,5
	NS/NC	3	0,8
<hr/>			
Sentimiento personal	Mas bien desafortunada	35	8,8
	Ni afortunada ni desafortunada	34	8,5
	Mas bien afortunada	321	80,5
	NS/NC	9	2,3