

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

Espacios Públicos Abiertos y Equipamientos

**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 aporportional 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	Bilbao	Roma	Sevilla	Ciudades europeas Urban Audit
Ámbito temporal	4 abril-29 junio 2016	Octubre-diciembre 2015	1 junio-26 julio 2016	28 junio-6 julio 2016	Mayo-junio 2015
Serie disponible	Desde 1987 con carácter anual	Desde 2009 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 mayores de 16 años (345.100 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	1.200 encuestas realizadas de forma personal	2.000 encuestas telefónicas	440 encuestas telefónicas	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
Indicadores utilizados	Escala 0-10	Escala 1-10	Escala 1-10	Escala semántica. Escala 0-10	Escala semántica
Referencia	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016, resum de resultats	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

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

Los problemas de los Espacios Públicos

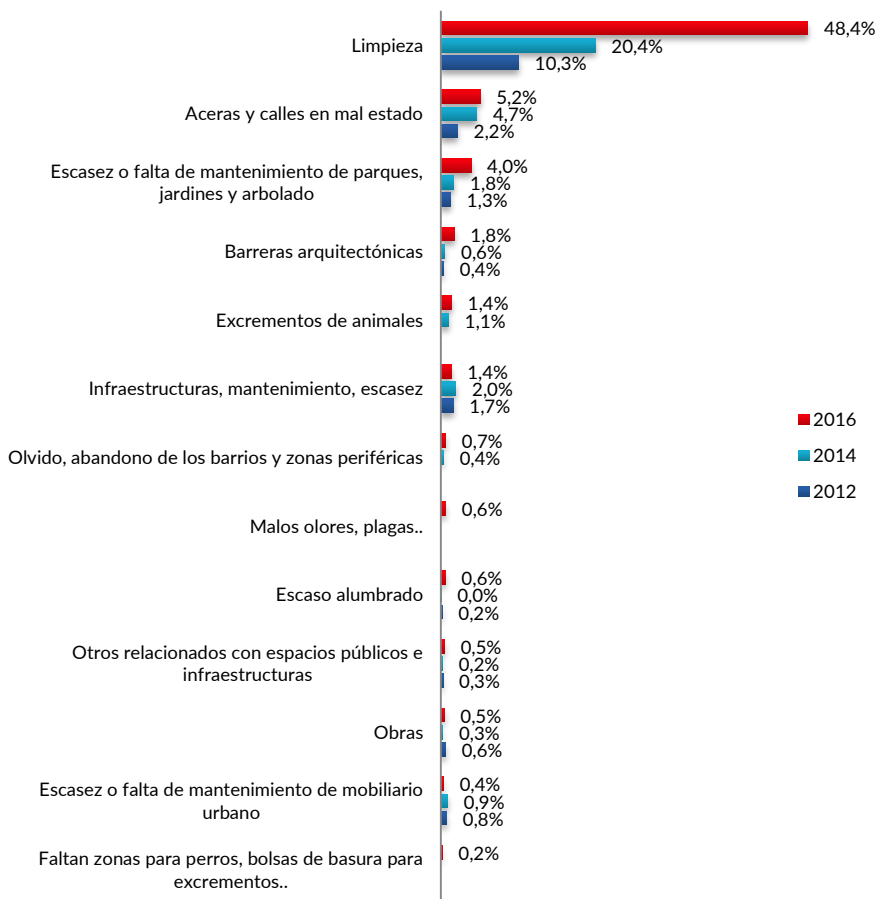
Los 15 principales problemas de la ciudad de Madrid

	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

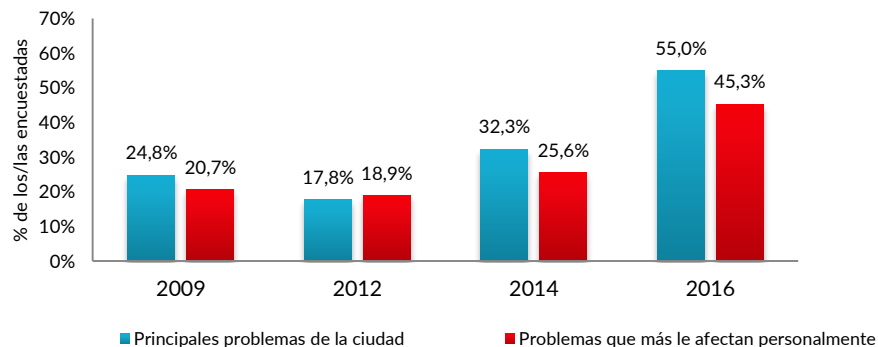
Los problemas de la agenda pública relativa a espacios públicos han ido escalando posiciones hasta situarse en primer lugar, en el caso de *la limpieza*, avanzar cinco escalones, en el caso de *las aceras y calles en mal estado*, o estar entre los 15 primeros problemas por primera vez, en el caso de *la escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines y arbolado*.

Evolución de los problemas relacionados con espacios públicos

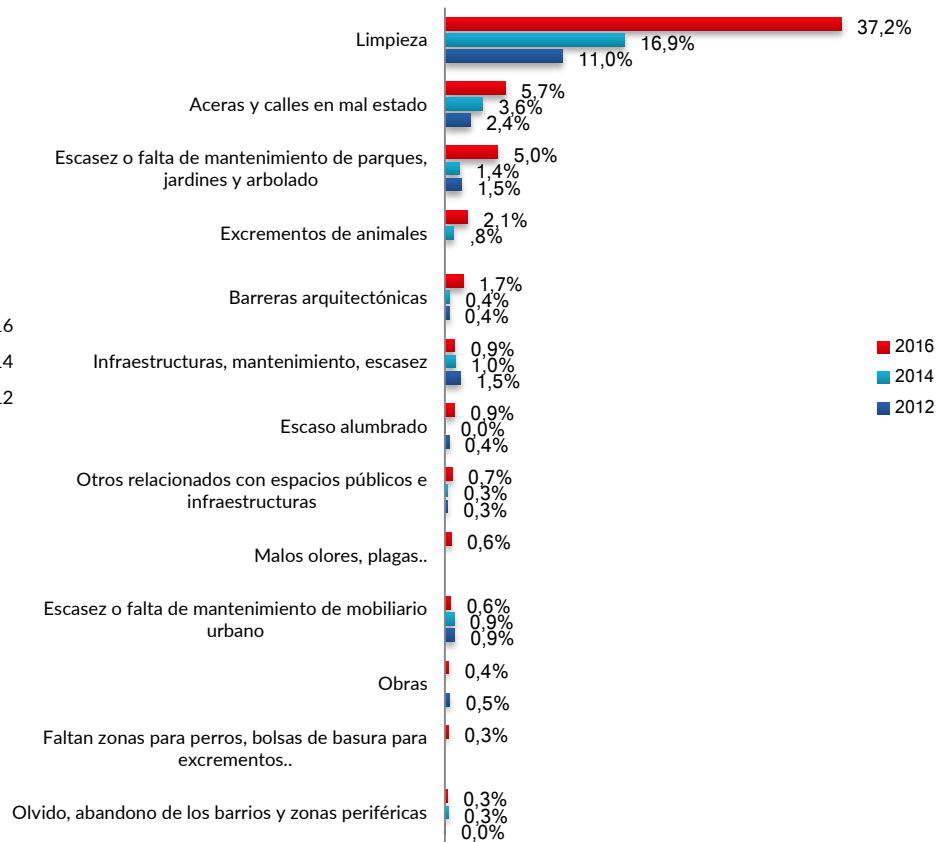
Evolución de los problemas relacionados con los espacios públicos: agenda pública



Evolución de los problemas relacionados con los espacios públicos



Evolución de los problemas relacionados con los espacios públicos: agenda egocéntrica



Problemas relativos a espacios públicos. Comparación

PRINCIPALES PROBLEMAS RELATIVOS A ESPACIOS PÚBLICOS

	DE LA CIUDAD		QUE MÁS AFECTAN A LA CIUDADANÍA	
	Limpieza		Limpieza	
	% de personas encuestadas	Nº de orden	% de personas encuestadas	Nº de orden
Centro	49,9	1	42,9	1
Arganzuela	48,9	1	43,9	1
Retiro	48,6	1	30,8	1
Salamanca	55,1	1	49,1	1
Chamartín	57,4	1	49,8	1
Tetuán	55,6	1	44,1	1
Chamberí	52,9	1	40,1	1
Fuencarral-El Pardo	47,4	1	34,2	1
Moncloa-Aravaca	45,0	1	41,4	1
Latina	45,5	1	44,7	1
Carabanchel	54,5	1	23,3	2
Usera	48,1	1	41,6	1
Puente de Vallecas	35,4	2	24,9	2
Moratalaz	35,3	1	23,3	1
Ciudad Lineal	51,3	1	26,3	1
Hortaleza	45,6	1	30,1	1
Villaverde	41,4	1	38,9	1
Villa de Vallecas	45,4	1	30,8	1
Vicálvaro	58,4	1	54,4	1
San Blas- Canillejas	51,6	1	46,4	1
Barajas	75,7	1	67,9	1
Madrid	48,4	1	37,2	1

Todos los distritos manifiestan que la limpieza es un problema importante de la ciudad, y lo sitúan en la primera posición, salvo el distrito de Puente de Vallecas, en el que está en segundo lugar. Esta importancia se mantiene como problema que más afecta personalmente a la ciudadanía.

Diez principales problemas 2016: comparación de ciudades

Posición	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
6º	Coste de vida	Limpieza	Delincuencia	
7º	Pobreza, desigualdades	Problemas Económicos	Falta zonas peatonales	
8º	Aceras y calles en mal estado	Contaminación y medio ambiente	Deficiente transporte público	
9º	Sanidad	Problemas sociales: pobreza, desigualdad..	Mendicidad	
10º	Educación	Ruidos	Malos olores	

Fuentes:

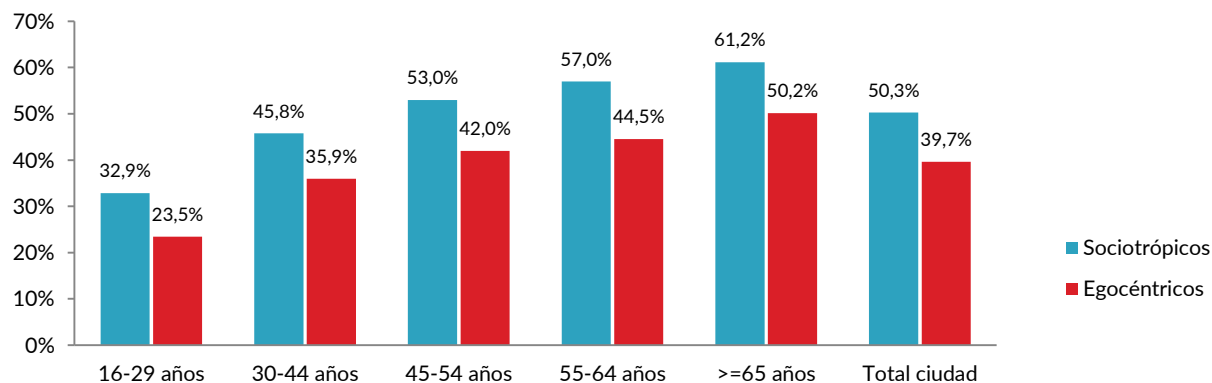
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016

Bilbao: VI Observatorio Urbano de los Barrios de Bilbao 2015. Informe: febrero 2016.

Sevilla: Barómetro Socioeconómico centro andaluz de prospectiva. Sevilla, junio 2016

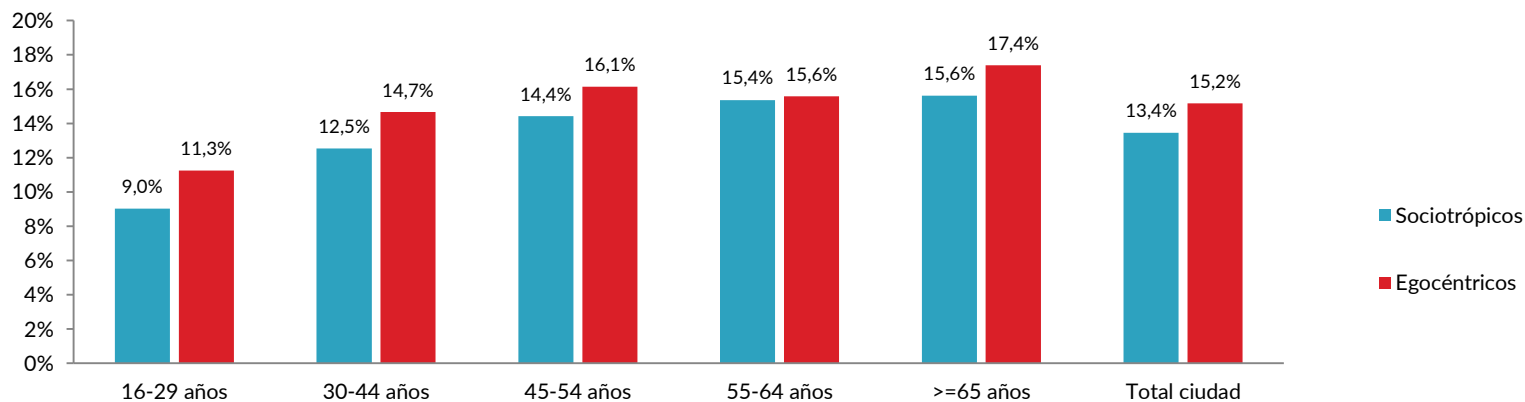
Agrupación de problemas relativos a espacios públicos por grupos de edad

Agrupación de problemas relacionados con la limpieza como principal problema de la ciudad y como problema que más afecta a la ciudadanía por grupos de edad



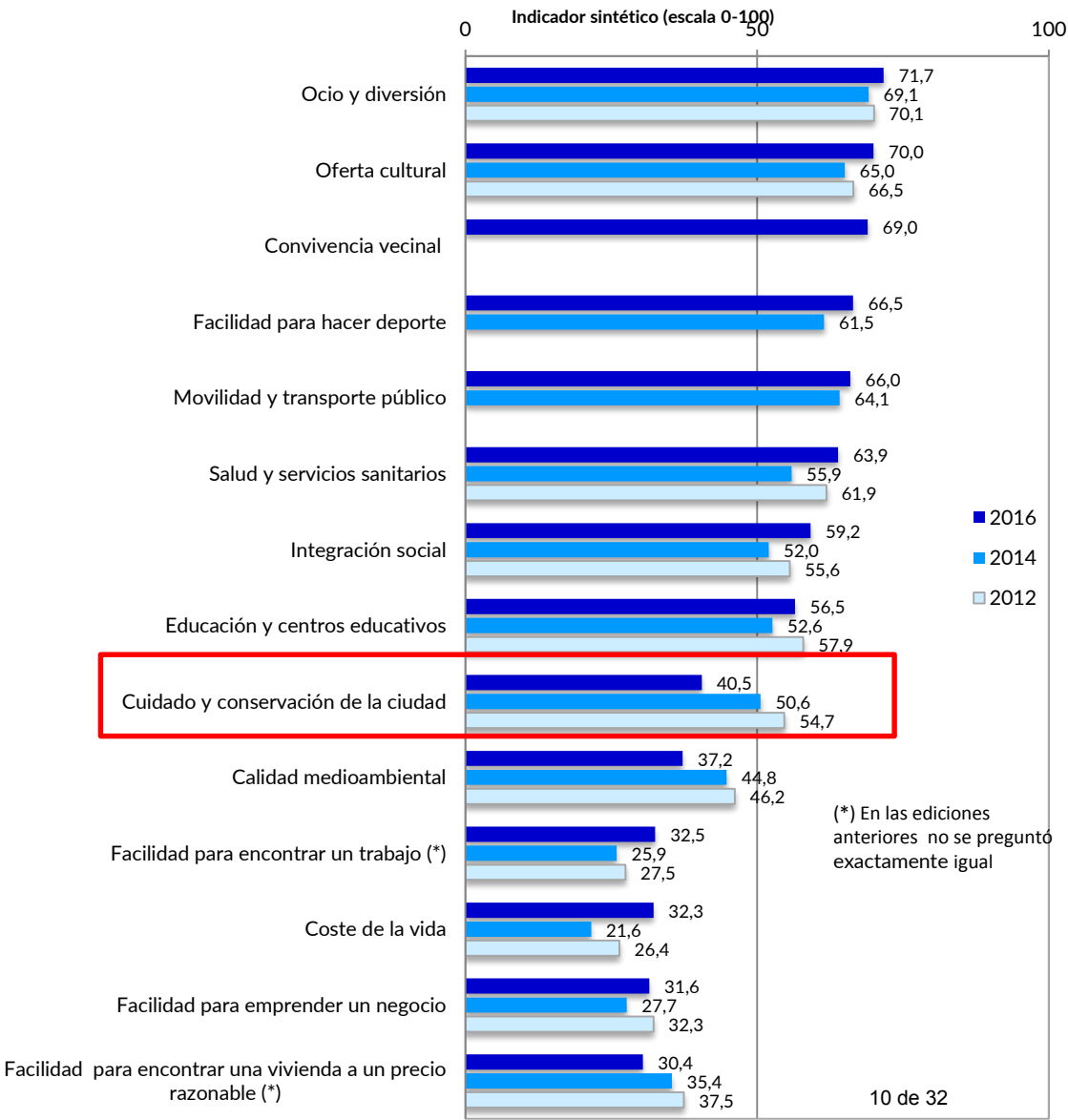
Se presentan los problemas, tanto sociotrópicos como egocéntricos, relativos a la limpieza (limpieza de las calles, excrementos de animales en aceras, y malos olores) y a los espacios públicos (aceras y calles en mal estado, falta de mantenimiento de parques, jardines...) por grupos de edad

Agrupación de problemas relativos a espacios públicos (excepto limpieza) como principal problema de la ciudad y como problema que más afecta a la ciudadanía por grupos de edad

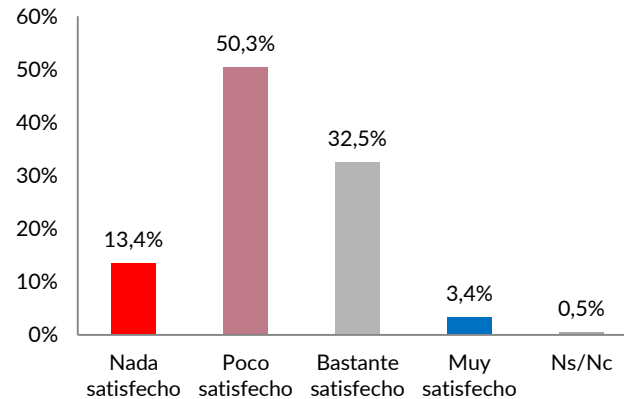


El cuidado y conservación de la ciudad como aspecto de la calidad de vida

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



Satisfacción con el cuidado y conservación de la ciudad



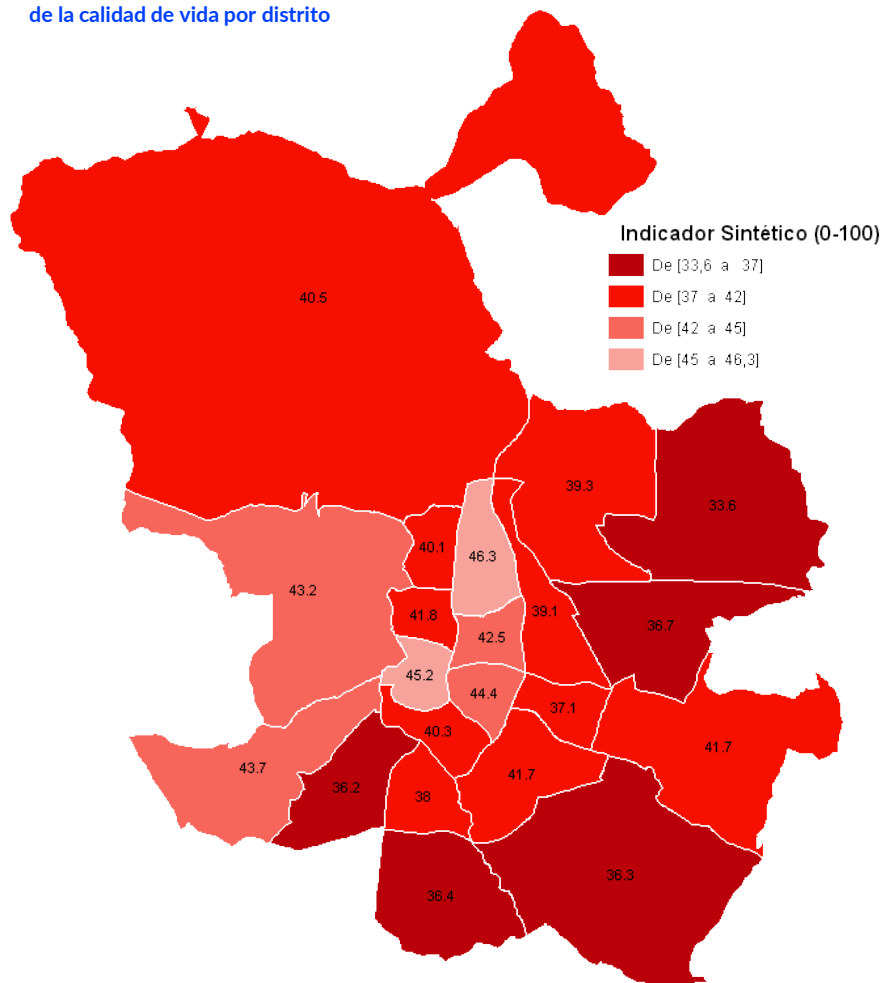
El 63,7 % de las personas encuestadas manifiesta estar poco o nada satisfechas con el cuidado y conservación de la ciudad.

El indicador sintético baja casi 10 puntos respecto a la anterior edición de la encuesta.

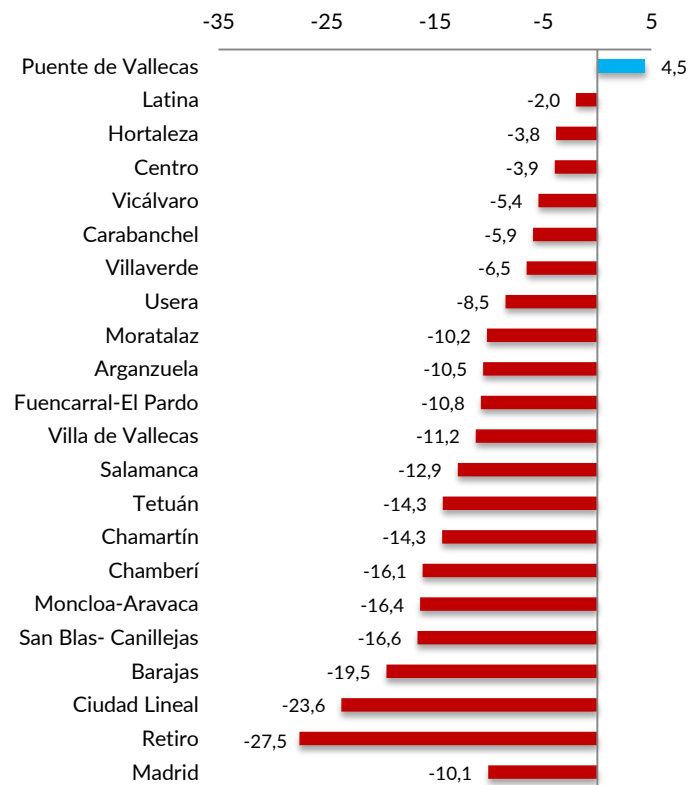


El cuidado y conservación de la ciudad como aspecto de la calidad de vida por distrito

Satisfacción con el cuidado y conservación de la ciudad como aspecto de la calidad de vida por distrito

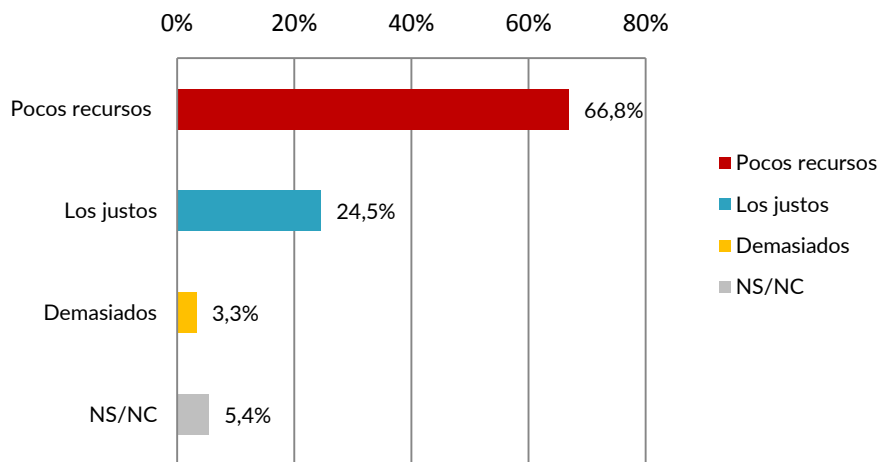


Satisfacción con el cuidado y conservación de la ciudad
Diferencia de indicador sintético 2016-2014



Recursos destinados por el Ayuntamiento al cuidado general de las calles

Recursos que destina el Ayuntamiento al cuidado general de las calles



Porcentaje de personas encuestadas que consideran que el Ayuntamiento destina pocos recursos a....

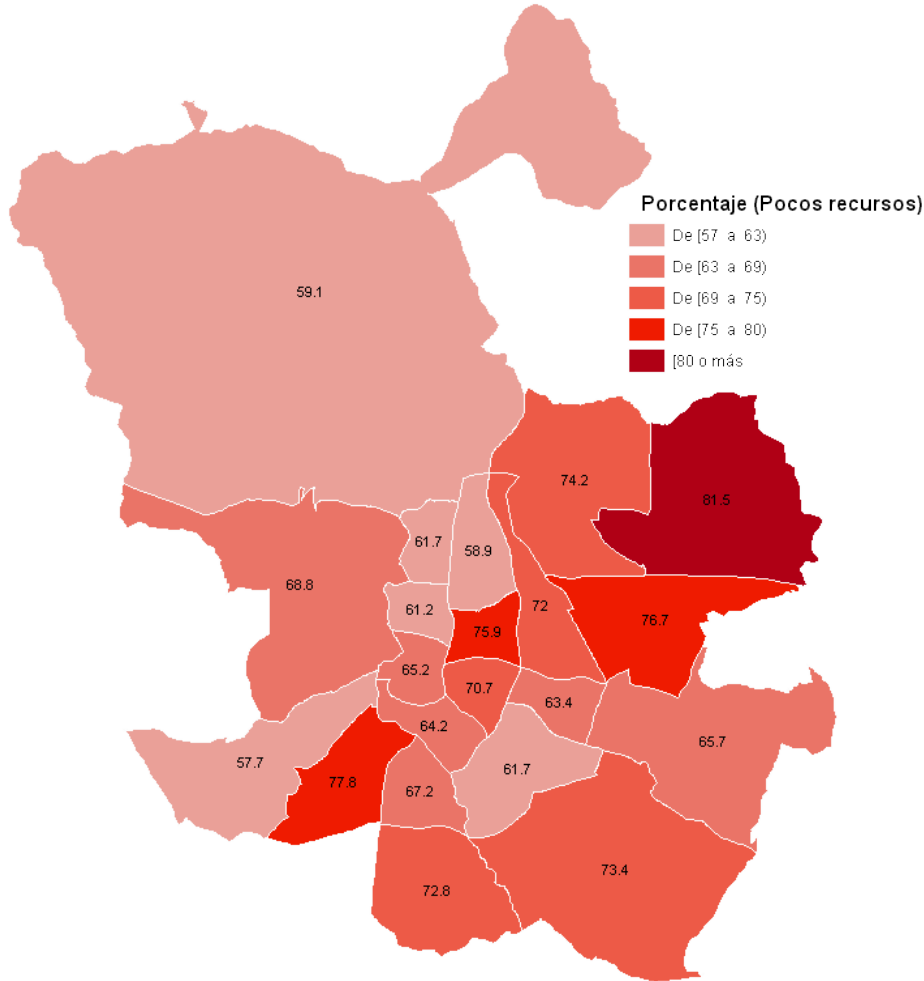


El 66,8% de las personas encuestadas considera que el Ayuntamiento destina pocos recursos al cuidado general de las calles, siendo éste el mayor porcentaje de entre todos los ámbitos por los que se pregunta



Recursos destinados por el Ayuntamiento para el cuidado general de las calles por distrito

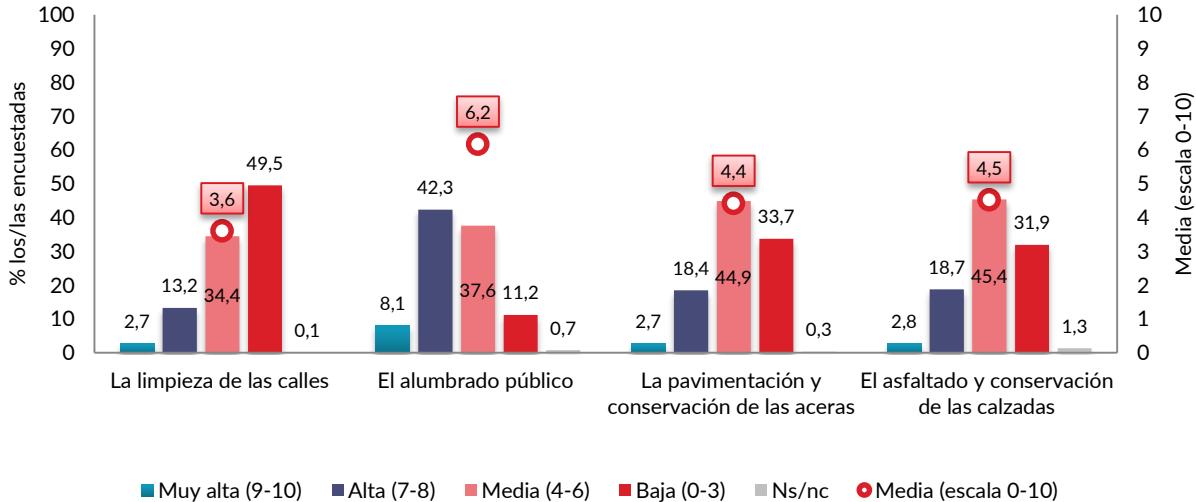
Recursos destinados por el Ayuntamiento para el cuidado general de las calles por distrito



Madrid (% Pocos recursos): 66,8%

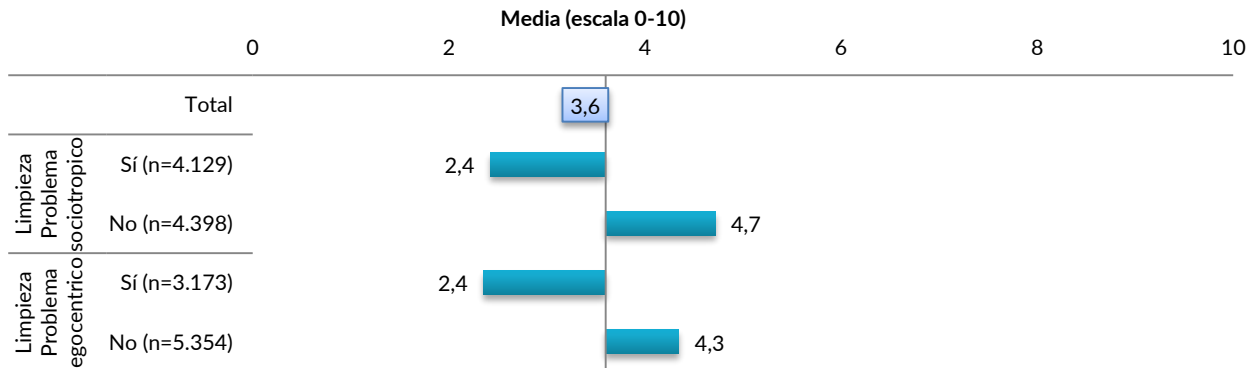
Satisfacción con las actuaciones de limpieza y mantenimiento de calles y calzadas

Satisfacción con las actuaciones de mantenimiento de calles y calzadas



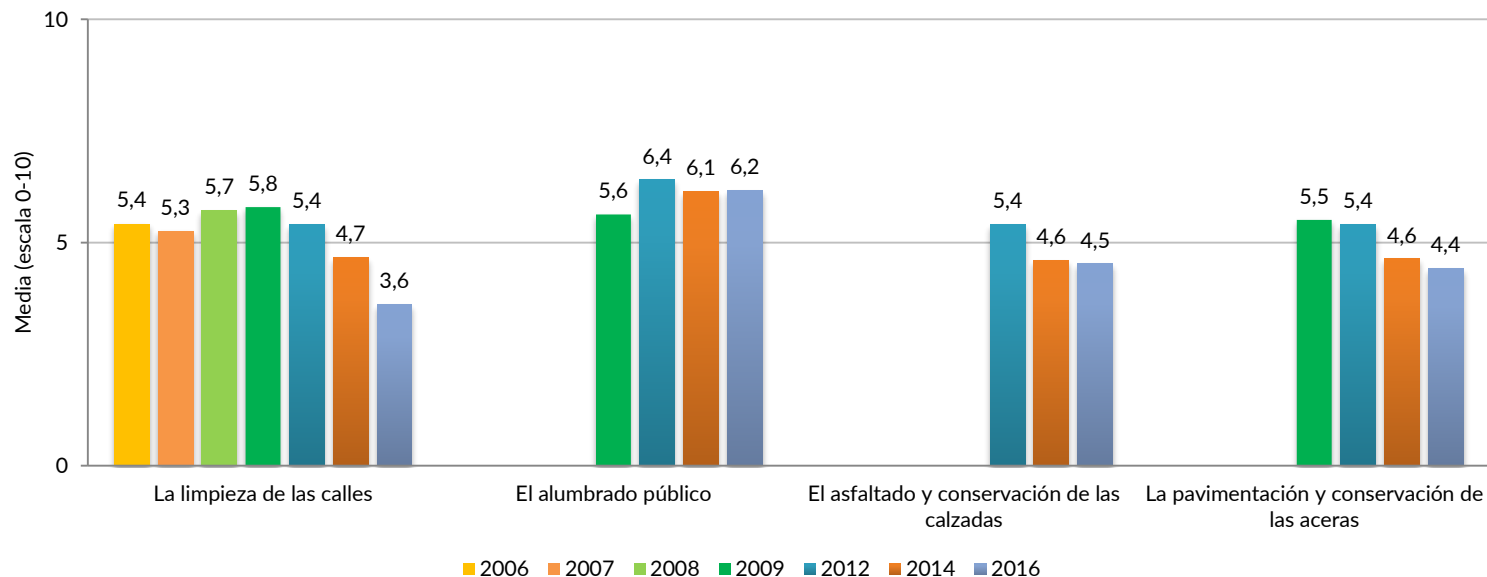
Sólo la satisfacción con el alumbrado público supera la media de 5 puntos, siendo la limpieza de las calles el aspecto peor valorado por las personas encuestadas.

Satisfacción con la limpieza de las calles según si la limpieza se percibe como un problema o no



Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de calles y calzadas. Evolución

Evolución de la satisfacción con las actuaciones de mantenimiento de calles y calzadas



Nota: En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la evolución que se presenta, el indicador de los años 2006-2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que en 2014 se trata de una media en escala 0 a 10.

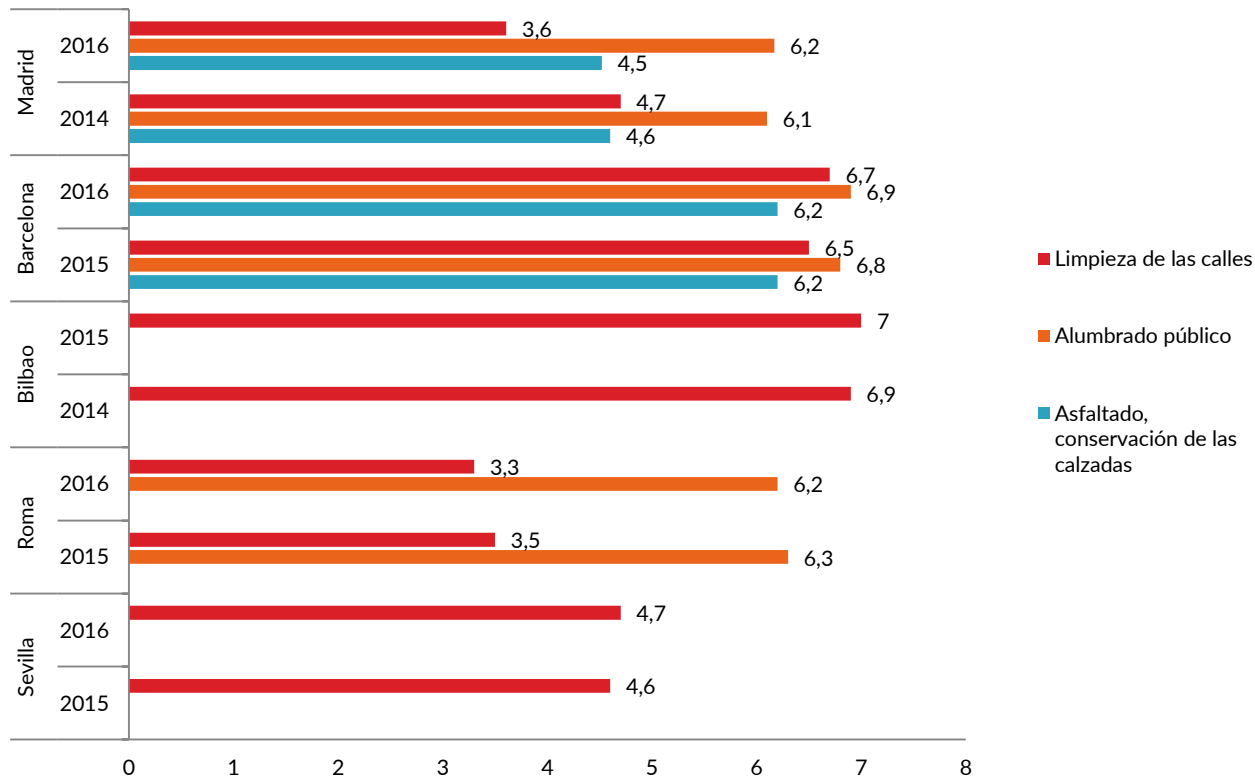
Por segundo año consecutivo la satisfacción con la limpieza de las calles no supera la media de cinco puntos, habiendo descendido 1,1 puntos respecto a 2014

La satisfacción con el alumbrado público aumenta ligeramente respecto a 2014, y la del resto de actuaciones baja levemente respecto a la edición anterior.

Satisfacción con la limpieza de las calles, el alumbrado y el asfaltado y conservación de las calzadas

Evolución y comparación

Satisfacción con la limpieza de las calles, el asfaltado de las calzadas y el alumbrado público
Media Comparación ciudades



Fuentes:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016 .Escala de 0 a 10.Evolució 2009-2016.

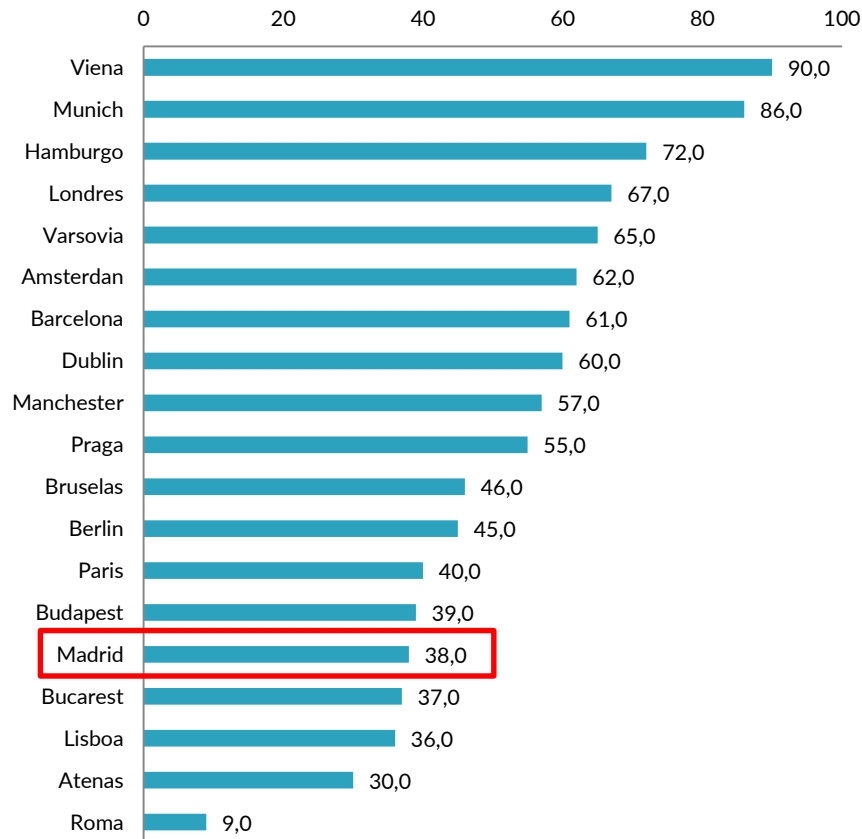
Bilbao: Universidad de Deusto, VI Observatorio urbano de los barrios de Bilbao 2015. Escala de 1 a 10.Febrero 2016

Roma: Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma capitale, Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, Ediciones de 2015 y 2016. Escala de 1 a 10

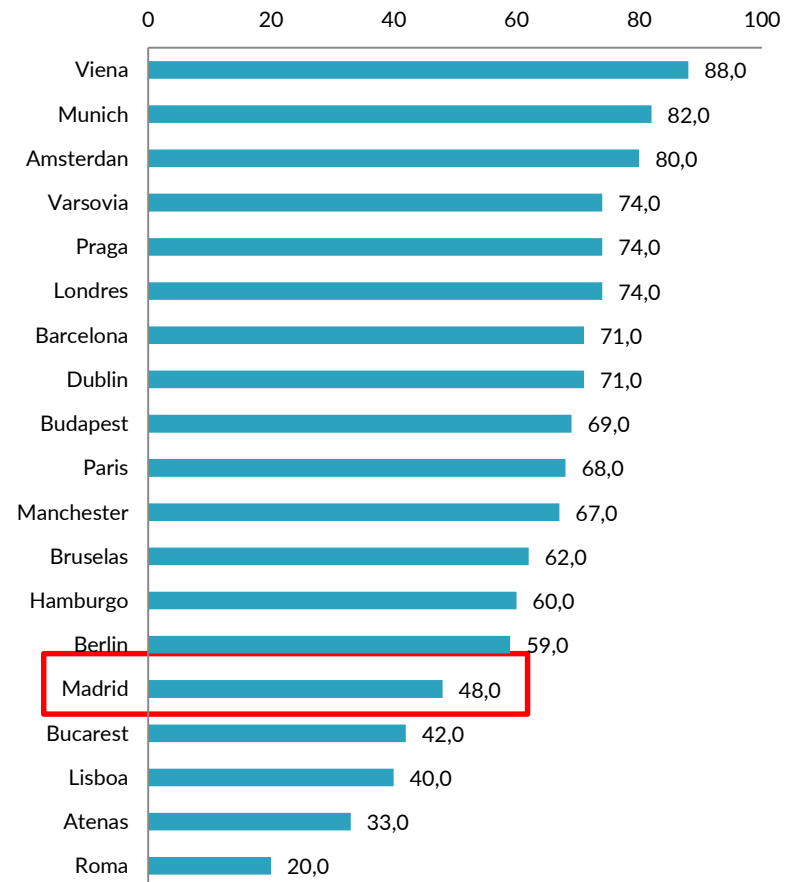
Sevilla: Barómetro Socioeconómico centro andaluz de prospectiva. Sevilla, junio 2016. Escala de 0 a 10

Satisfacción con las actuaciones de limpieza y mantenimiento de calles y calzadas

Porcentaje de personas encuestas que están bastante o muy satisfechas con los servicios de limpieza de su ciudad



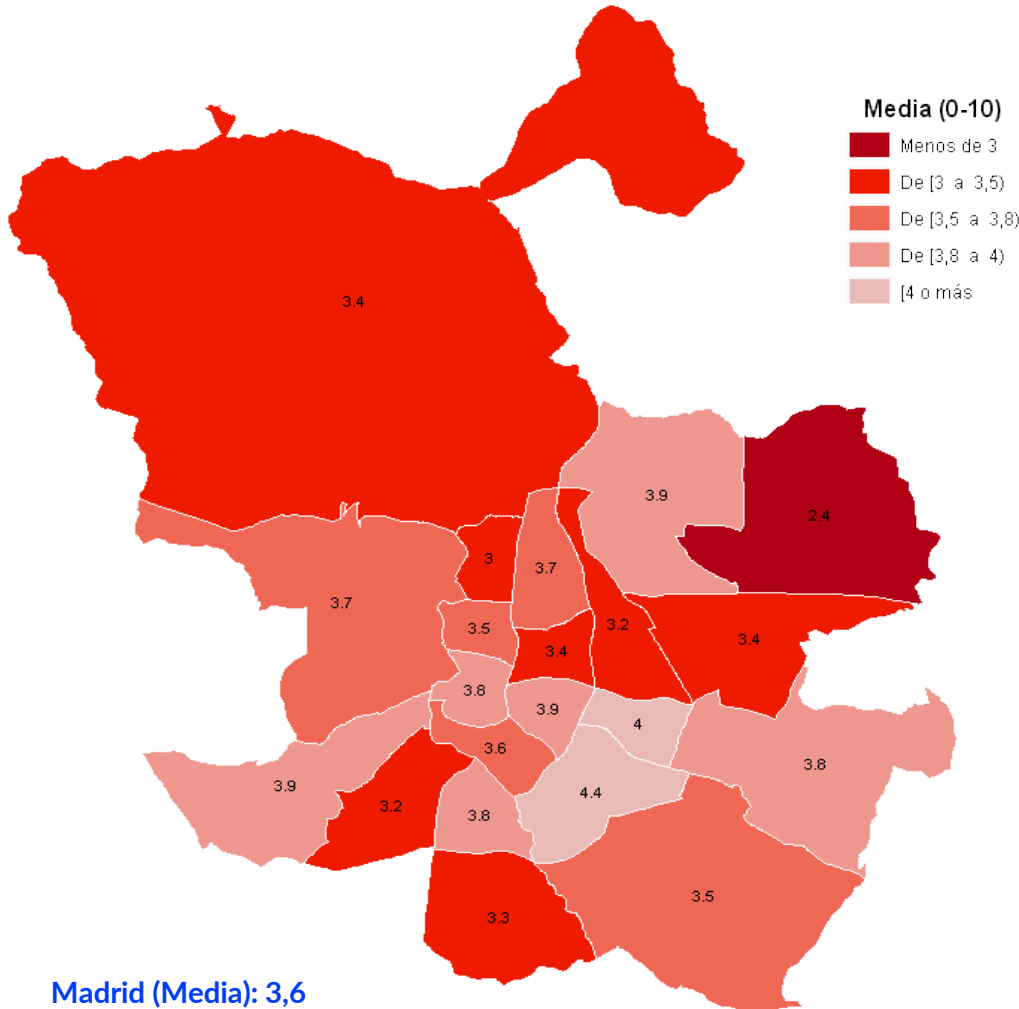
Porcentaje de personas encuestas que están bastante o muy satisfechas con el mantenimiento de calles y edificios en el barrio





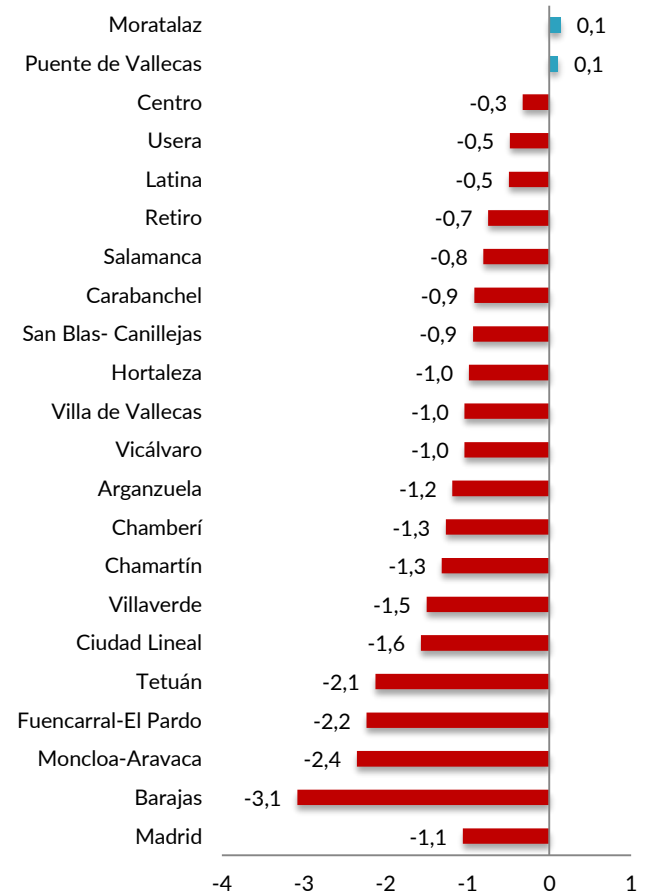
Satisfacción con la limpieza de las calles por distrito

Satisfacción con la limpieza de las calles por distrito
Media (0-10)



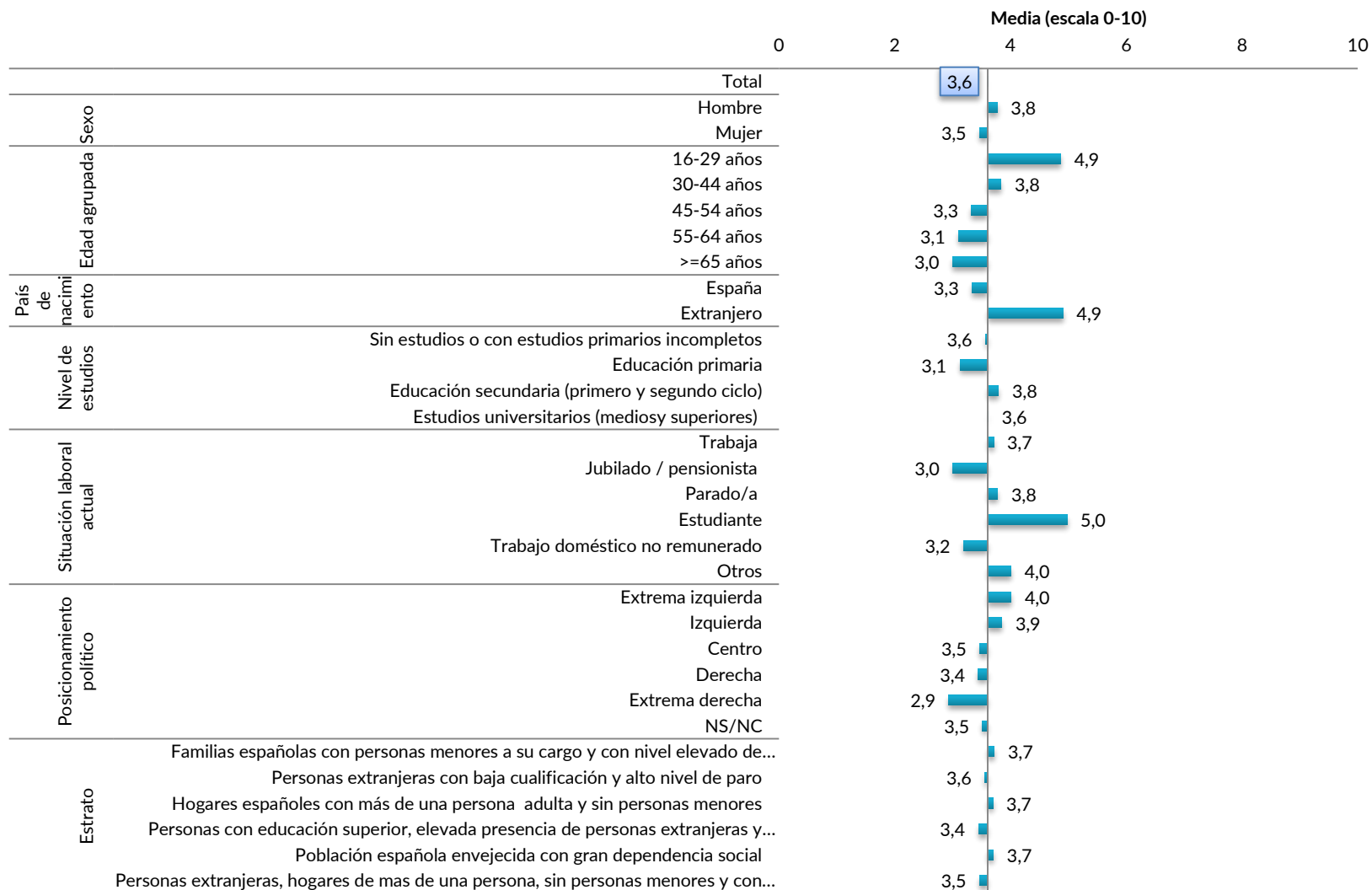
Madrid (Media): 3,6

Satisfacción con la limpieza de las calles
Diferencia de medias 2016-2014



Satisfacción con la limpieza de las calles por perfil sociodemográfico

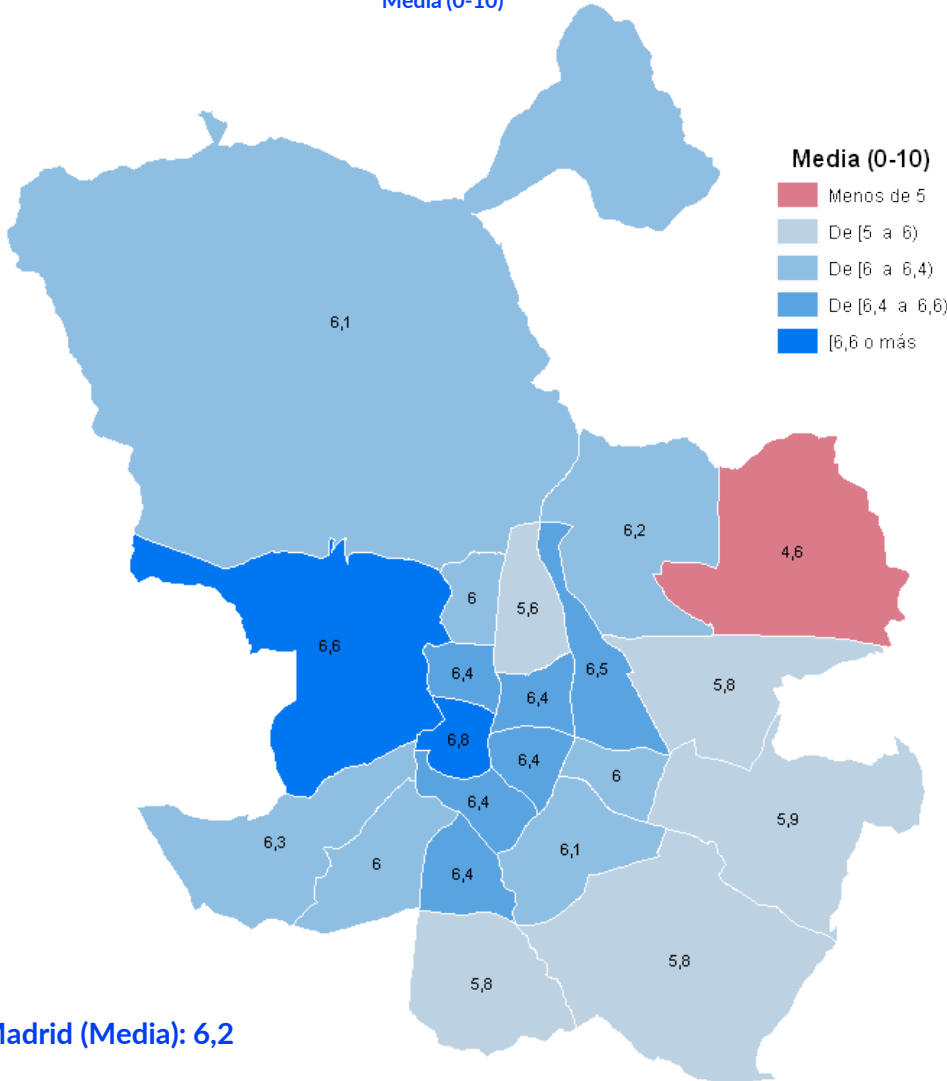
Satisfacción con la limpieza de las calles por perfil sociodemográfico





Satisfacción con el alumbrado público por distrito

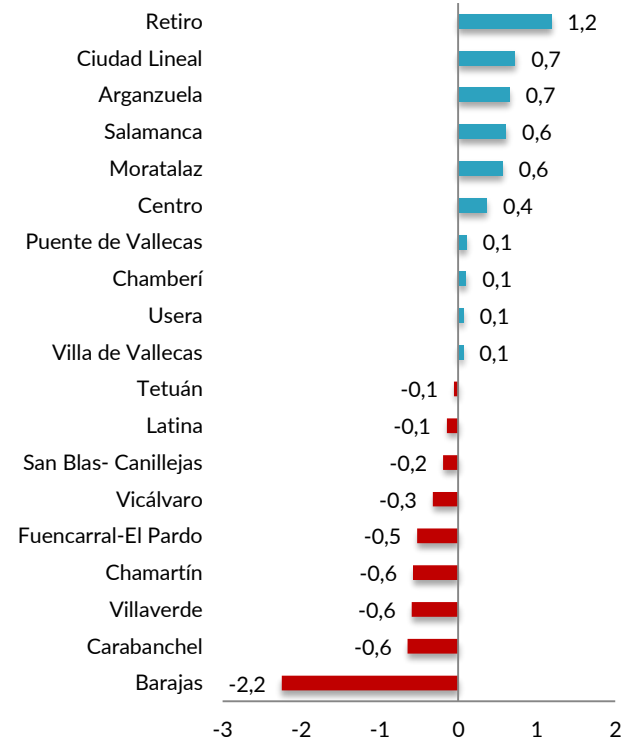
Satisfacción con el alumbrado público por distrito
Media (0-10)



Media (0-10)

- Menos de 5
- De [5 a 6)
- De [6 a 6,4)
- De [6,4 a 6,6)
- [6,6 o más

Satisfacción con el alumbrado público
Diferencia de medias 2016-2014



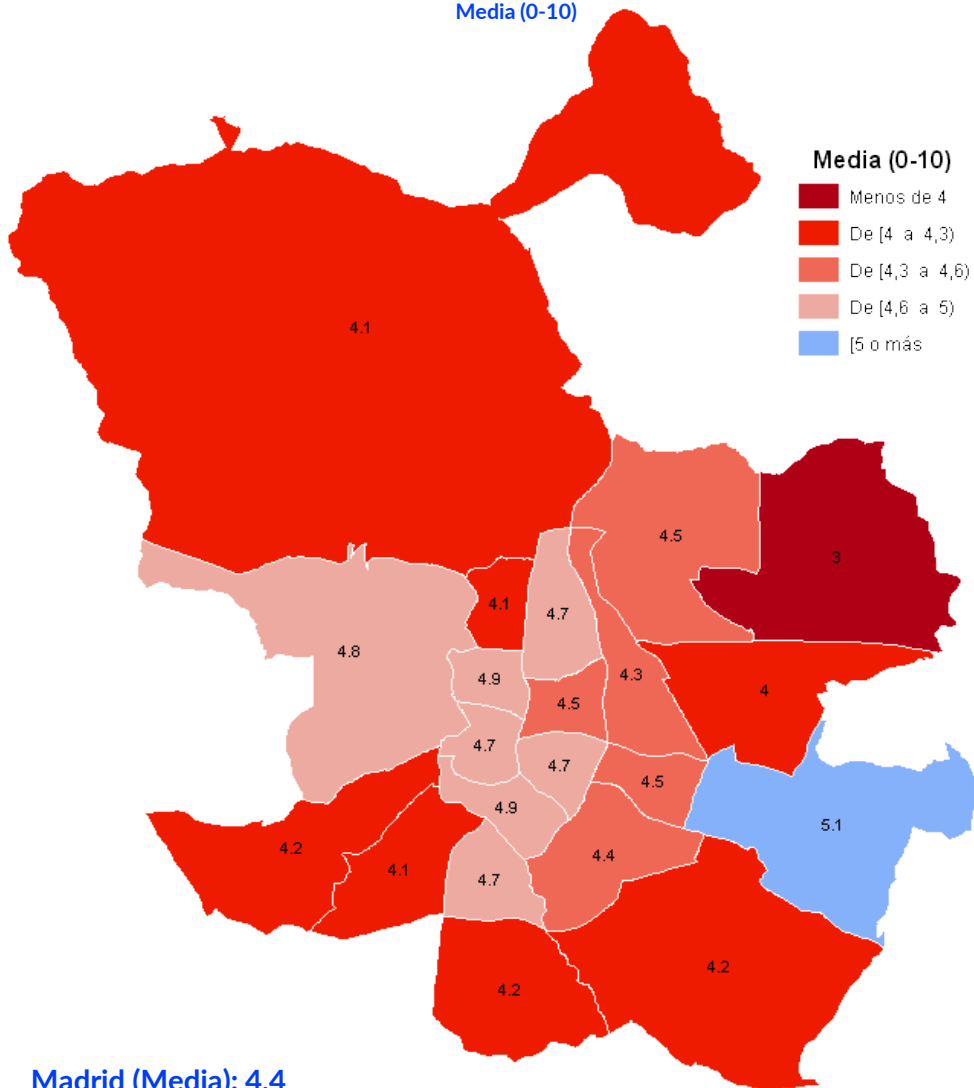
Madrid (Media): 6,2

La media de los distritos de Moncloa-Aravaca y Hortaleza no ha variado



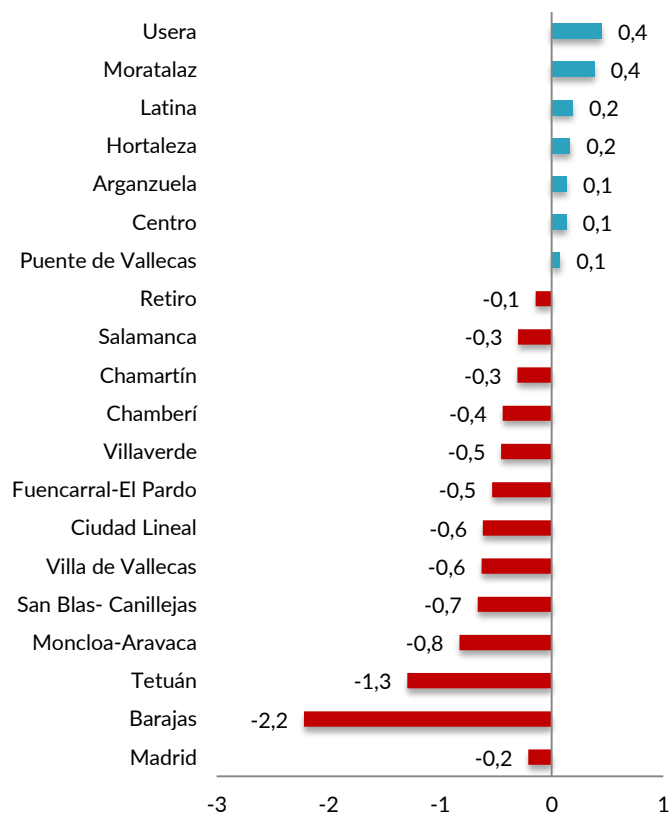
Satisfacción con la pavimentación y conservación de las aceras por distrito

Satisfacción con la pavimentación y conservación de las aceras por distrito
Media (0-10)



Madrid (Media): 4,4

Satisfacción con la pavimentación y conservación de las aceras
Diferencia de medias 2016-2014

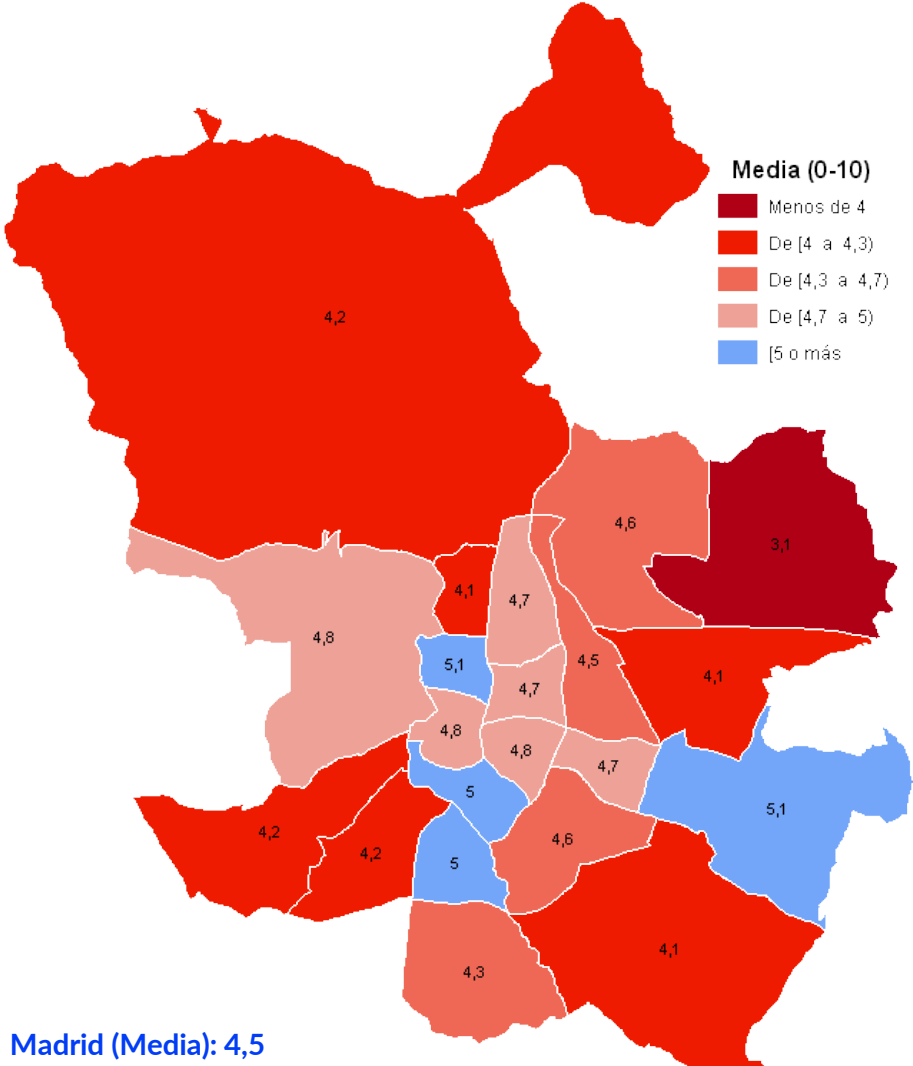


La media de los distritos de Carabanchel y Vicalvaro no ha variado



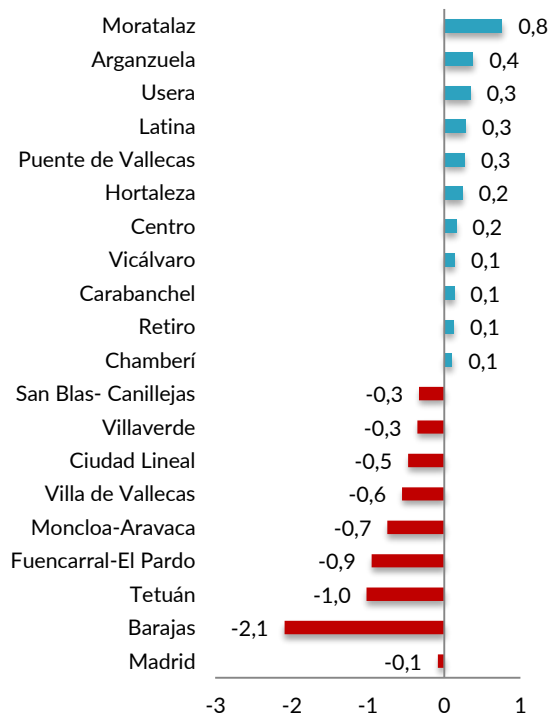
Satisfacción con el asfaltado y conservación de las calzadas por distrito

Satisfacción con el asfaltado y conservación de las calzadas por distrito
Media (0-10)



Madrid (Media): 4,5

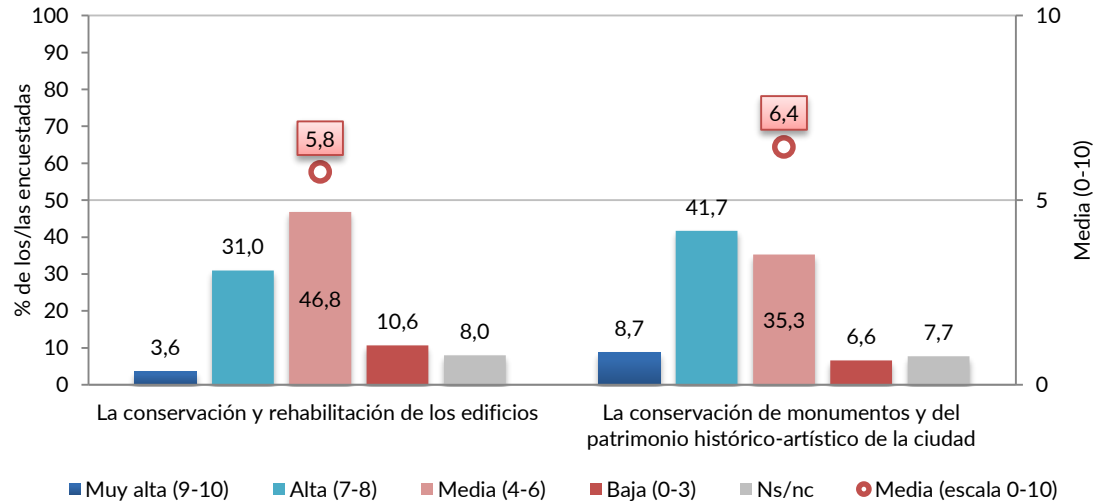
Satisfacción con el asfaltado y conservación de las calzadas
Diferencia de medias 2016-2014



La media de los distritos de Chamartín y Salamanca no ha variado

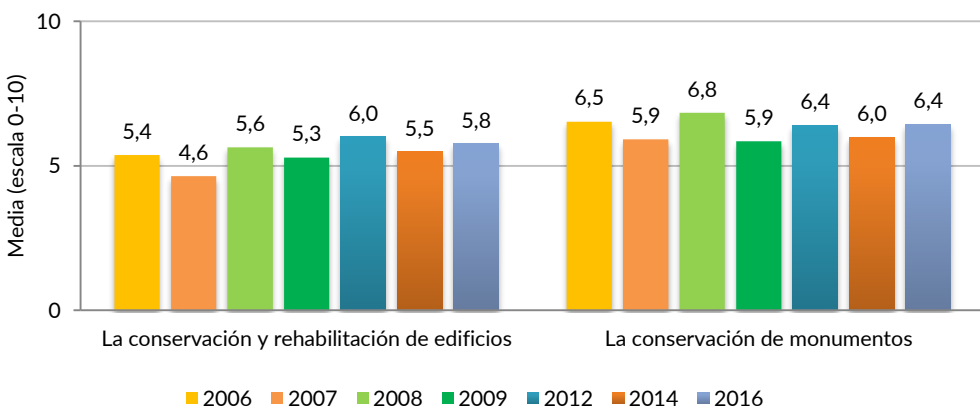
Satisfacción con la conservación de edificios y del patrimonio histórico-artístico

Satisfacción con la conservación de los edificios y del patrimonio histórico-artístico

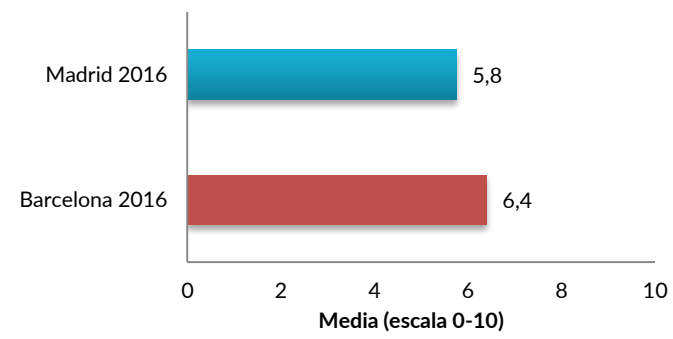


La conservación y rehabilitación de los edificios y la conservación de monumentos y del patrimonio histórico artístico suben 0,3 y 0,4 puntos, respectivamente, respecto a 2014, superando ambas la media de 5 puntos.

Evolución de la satisfacción con la conservación de los edificios y del patrimonio histórico-artístico



Satisfacción con la conservación y rehabilitación de los edificios: comparación de ciudades

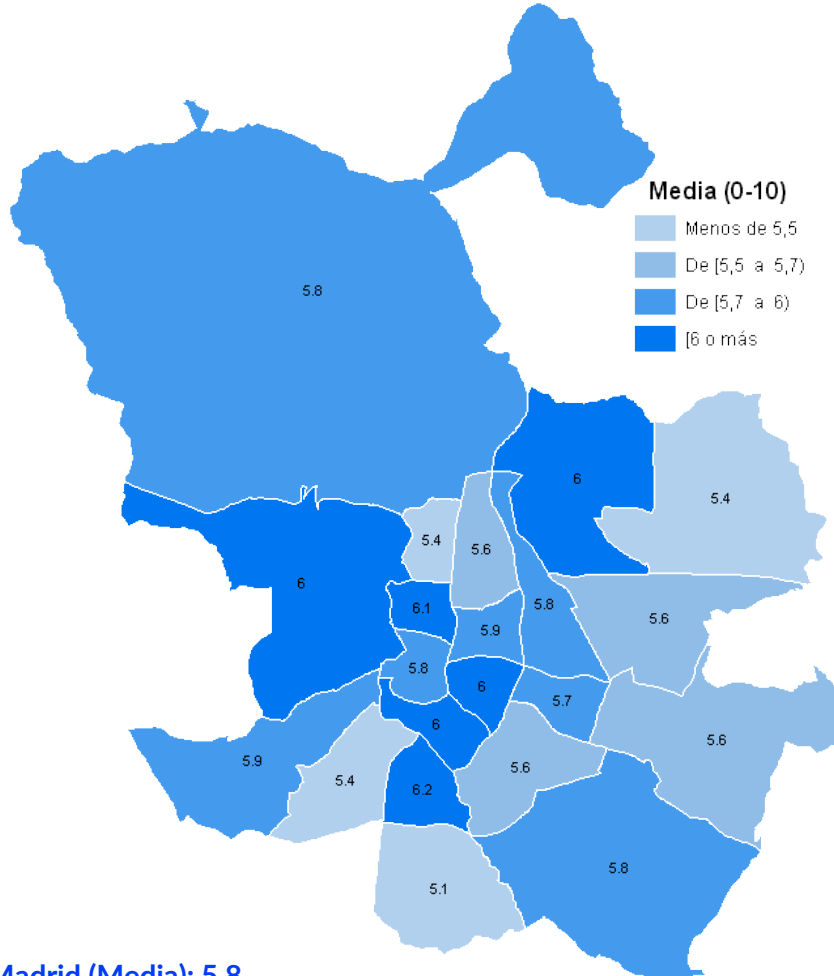


Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016



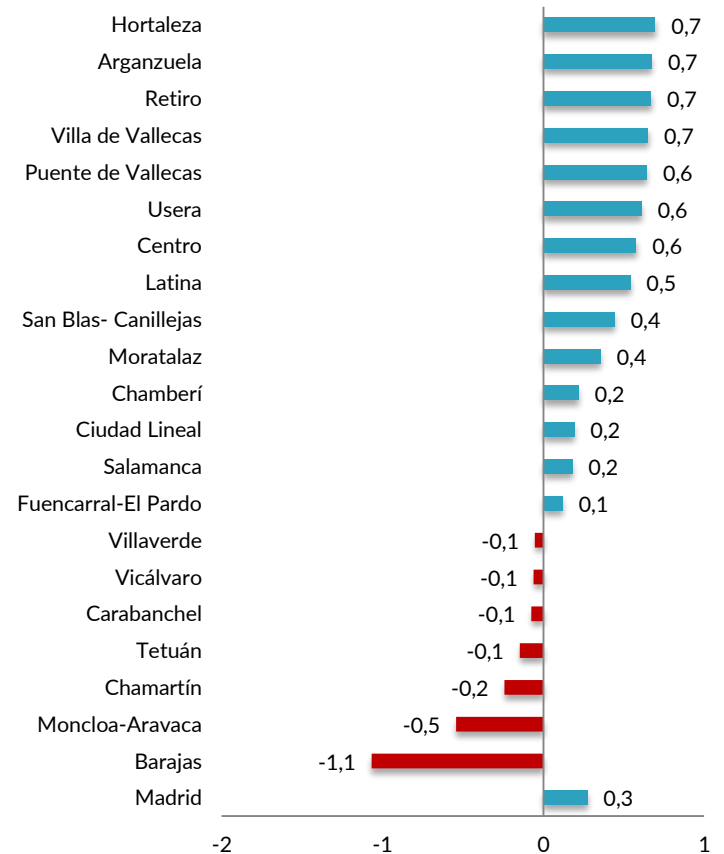
Satisfacción con la conservación y rehabilitación de los edificios por distrito

Satisfacción con la conservación y rehabilitación de los edificios por distrito
Media (0-10)



Madrid (Media): 5,8

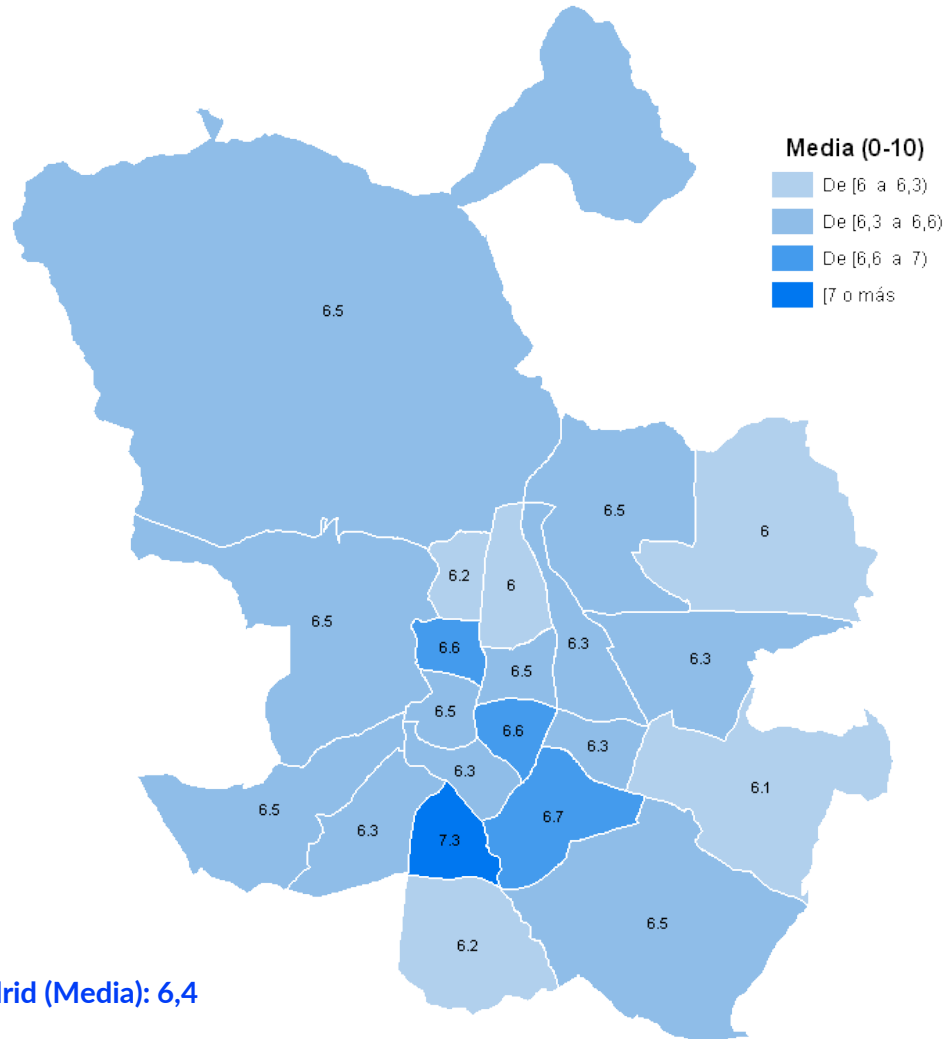
Satisfacción con la conservación y rehabilitación de los edificios
Diferencia de medias 2016-2014





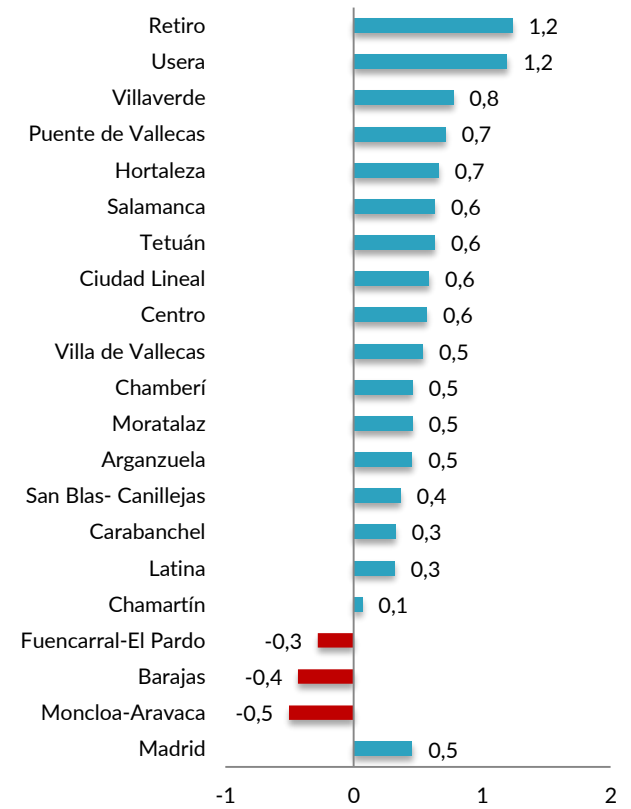
Satisfacción con la conservación de monumentos y del patrimonio histórico-artístico de la ciudad por distrito

Satisfacción con la conservación de monumentos y del patrimonio histórico-artístico de la ciudad por distrito
Media (0-10)



Madrid (Media): 6,4

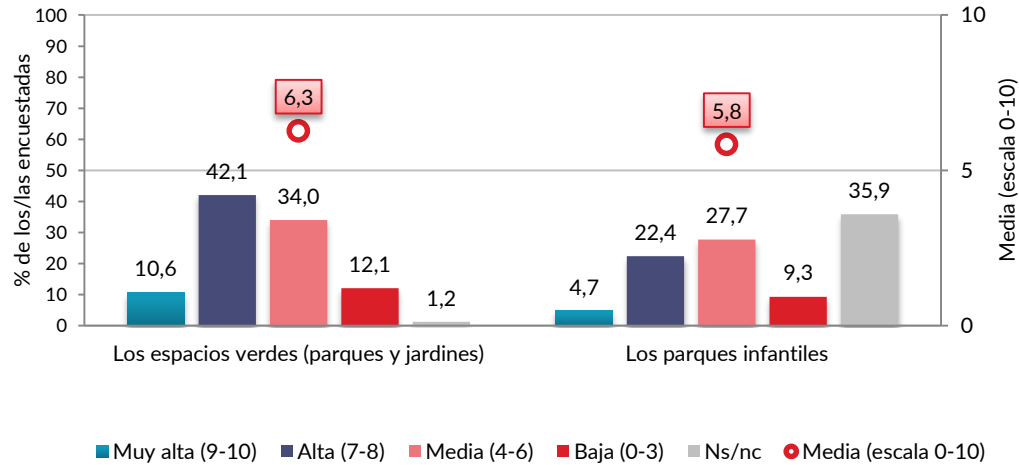
Satisfacción con la conservación de monumentos y patrimonio histórico-artístico de la ciudad
Diferencia de medias 2016-2014



La media del distrito de Vicálvaro no ha variado

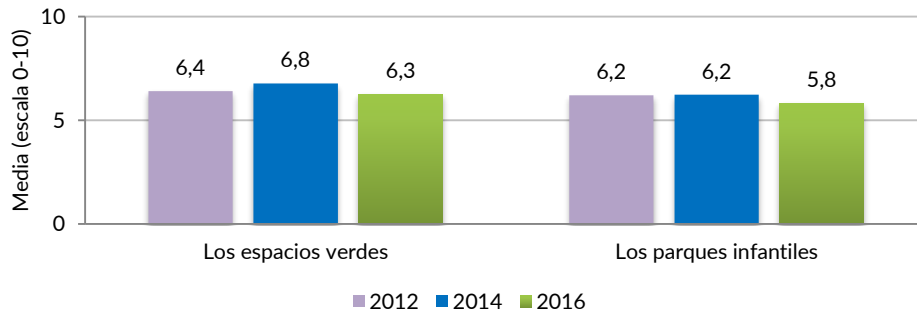
Satisfacción con los espacios verdes y con los parques infantiles. Evolución

Satisfacción con los espacios verdes y con los parques infantiles



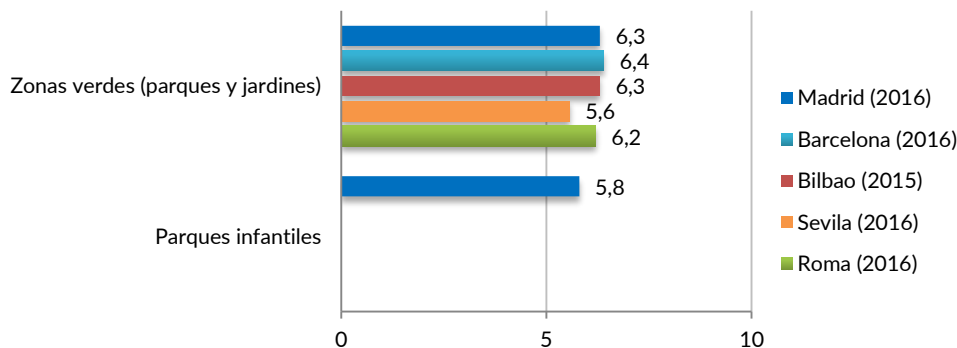
La satisfacción con los espacios verdes de la ciudad y con los parques infantiles desciende medio punto respecto a la edición de 2014, aunque en ambos casos supera la media de 5 puntos.

Evolución de la satisfacción con los espacios verdes y los parques infantiles



Satisfacción con los espacios verdes y con los parques infantiles Comparación

Satisfacción con las zonas verdes y los parques infantiles: comparación de ciudades



Fuentes:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016

Bilbao: Observatorio Urbano de los Barrios de Bilbao, VI Informe, 2015

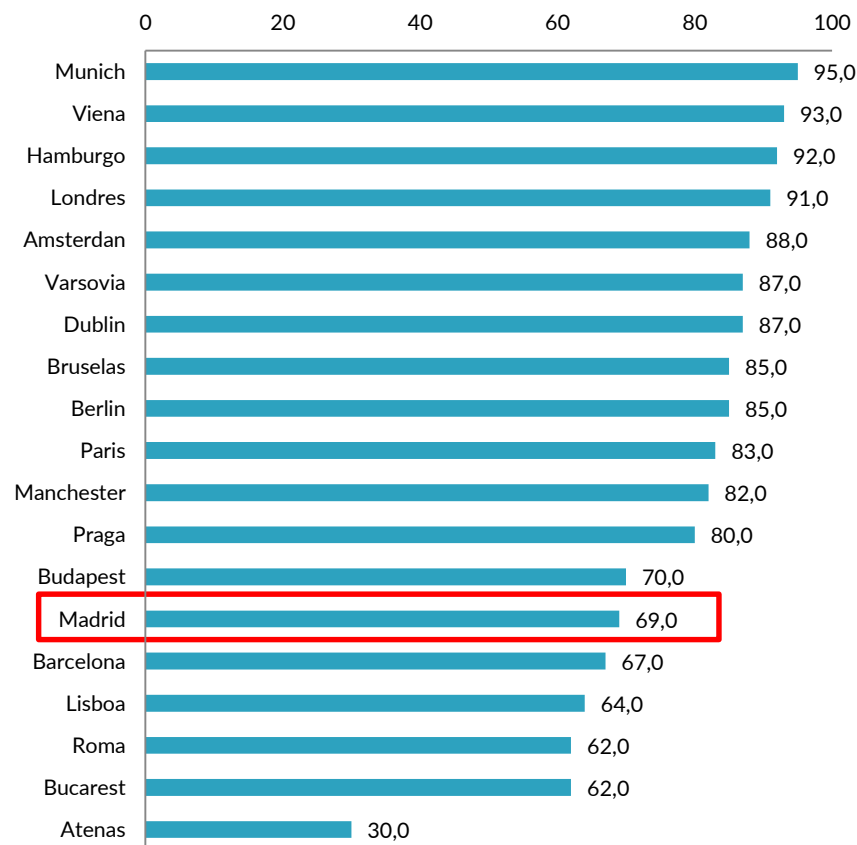
Roma: Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma capitale, Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, 2016

Sevilla: Barómetro Socioeconómico centro andaluz de prospectiva. Sevilla, junio 2016

La satisfacción con los espacios verdes es muy similar en las ciudades de Madrid, Barcelona, Bilbao y Roma.

Si se compara con las ciudades del último Eurobarómetro de la Comisión Europea, Madrid ocupa un lugar intermedio bajo en el posicionamiento de las principales ciudades europeas.

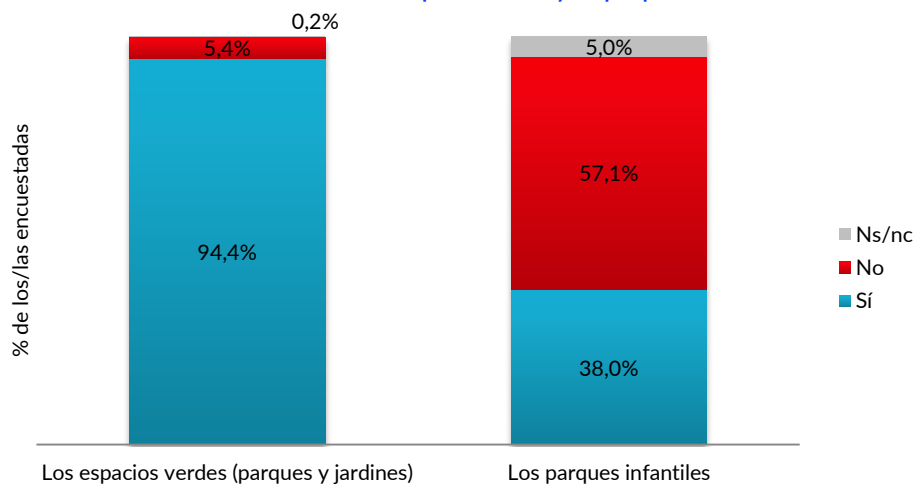
Porcentaje de personas encuestadas que están muy o bastante satisfechas con las zonas verdes (parques y jardines)



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

Uso de los espacios verdes y de los parques infantiles. Evolución y comparación

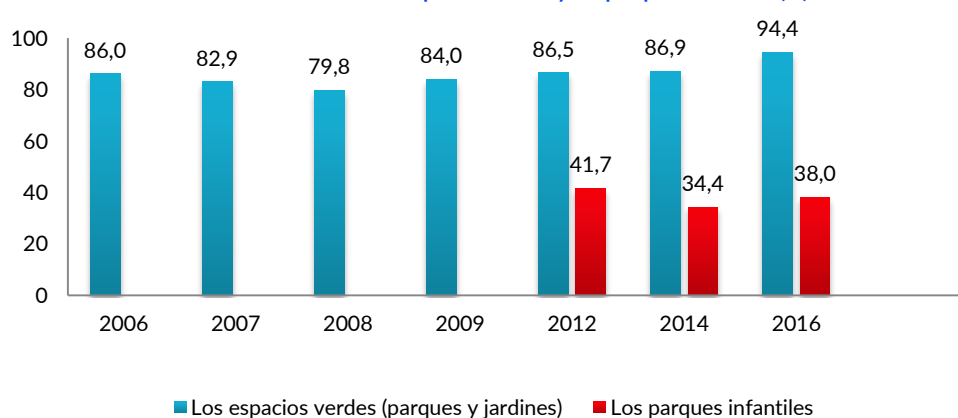
Uso en el último año de los espacios verdes y los parques infantiles



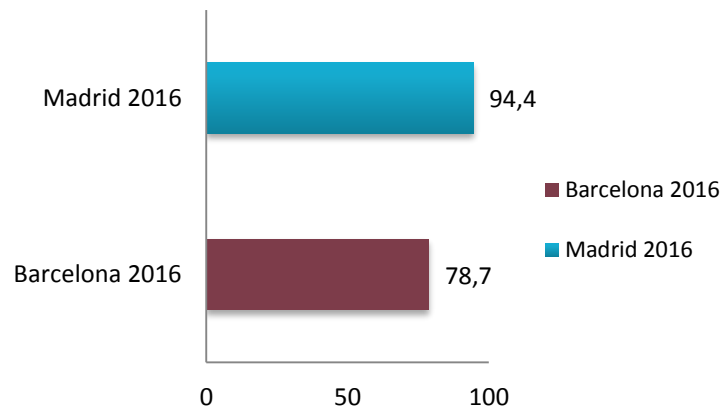
El 94,4% de las personas encuestadas han utilizado los espacios verdes de la ciudad en el último año, porcentaje que no para de aumentar desde la edición de 2008.

También el uso de los parques infantiles ha subido casi 4 puntos porcentuales respecto a la edición anterior de la encuesta

Evolución del uso de los espacios verdes y los parques infantiles (%)



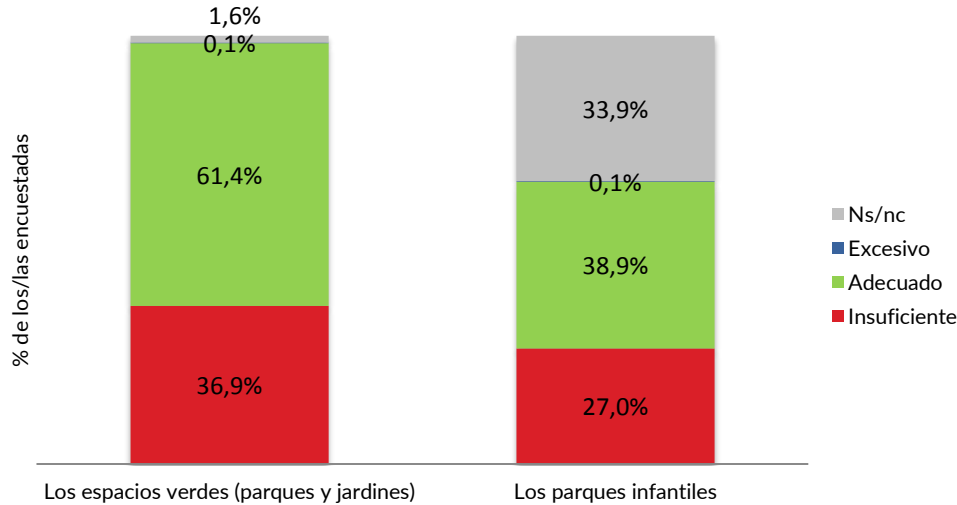
Comparación del uso de las zonas verdes (%)



Fuentes:
[Barcelona](#) Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016

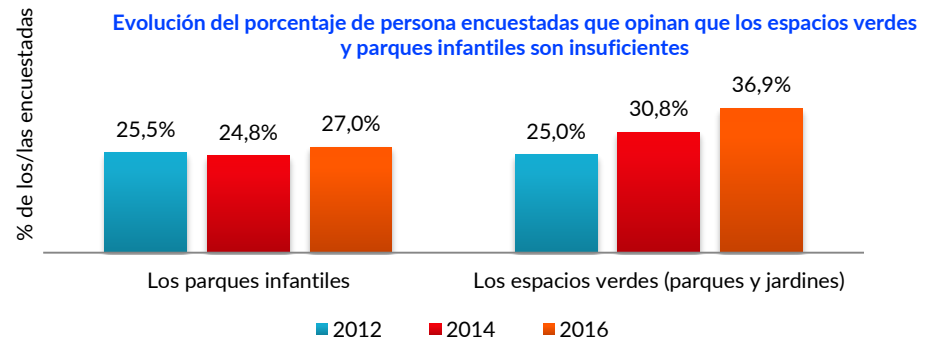
Suficiencia de espacios verdes y de parques infantiles

Valoración de la suficiencia de espacios verdes y parques infantiles: su número le parece...



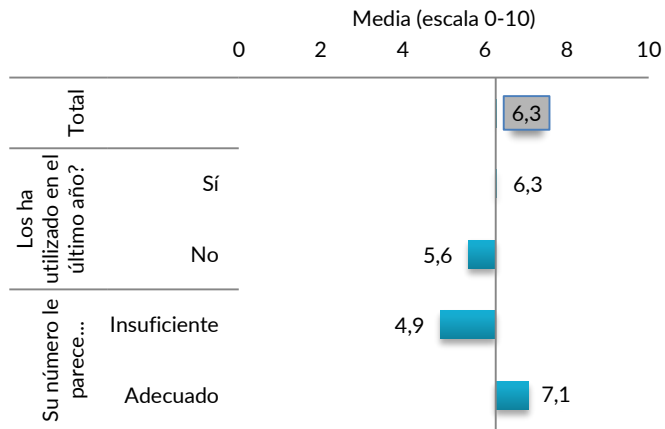
La mayoría de las personas encuestadas opinan que el número de espacios verdes en Madrid es adecuado. Sin embargo, un 36,9% cree que los parques y jardines existentes en la ciudad son insuficientes, lo que supone 6 puntos porcentuales más que en la edición de 2014.

Más de la cuarta parte (27,0%) valora insuficiente el número de parques infantiles en la ciudad, proporción que ha aumentado en 2,2 puntos porcentuales respecto a la edición de 2014.

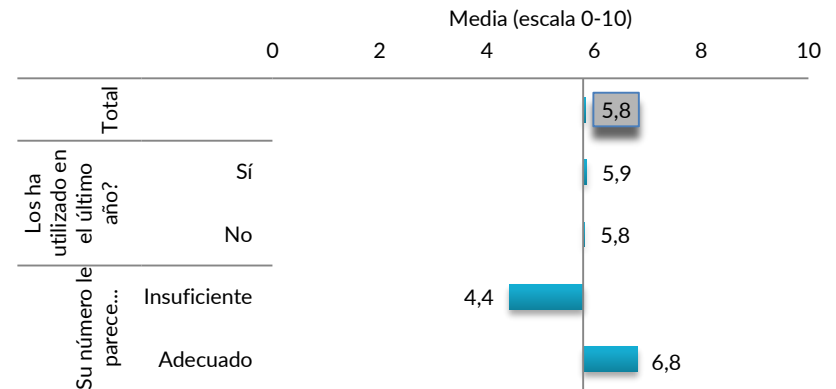


Satisfacción con los espacios verdes y parques infantiles por uso y suficiencia infantiles

Satisfacción con los espacios verdes según uso y suficiencia



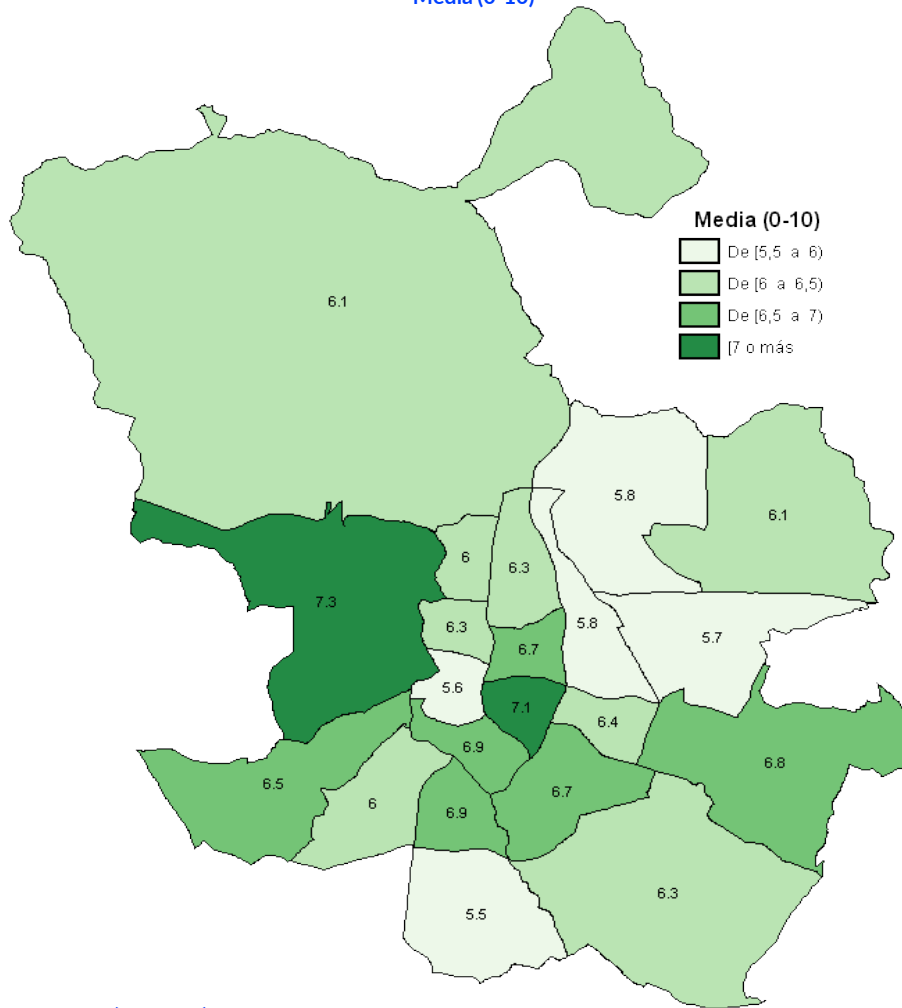
Satisfacción con los parques infantiles según su uso y suficiencia





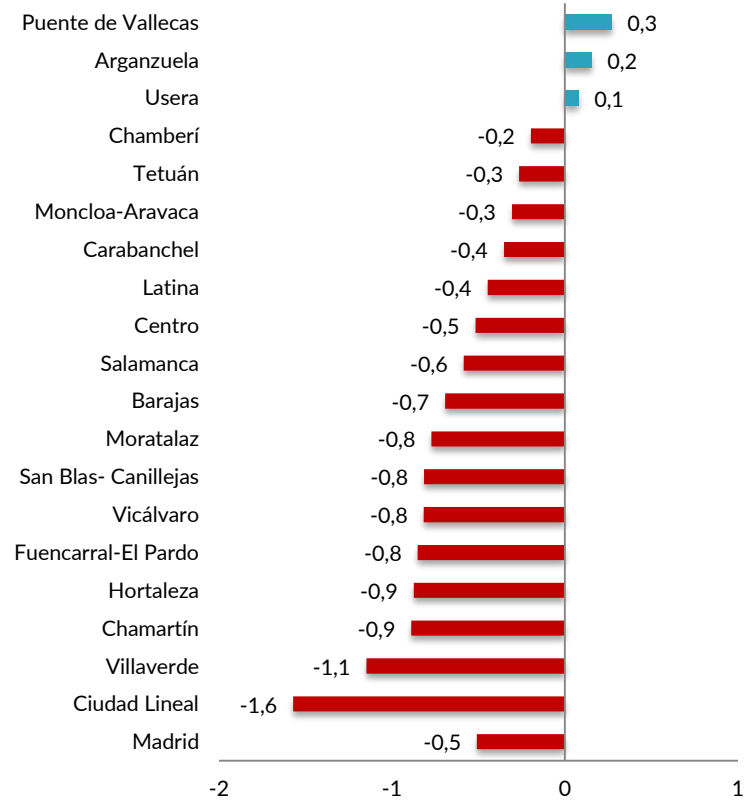
Satisfacción con los espacios verdes por distrito

Satisfacción con los espacios verdes por distrito
Media (0-10)



Madrid (Media): 6,3

Satisfacción con los espacios verdes
Diferencia de medias 2016-2014

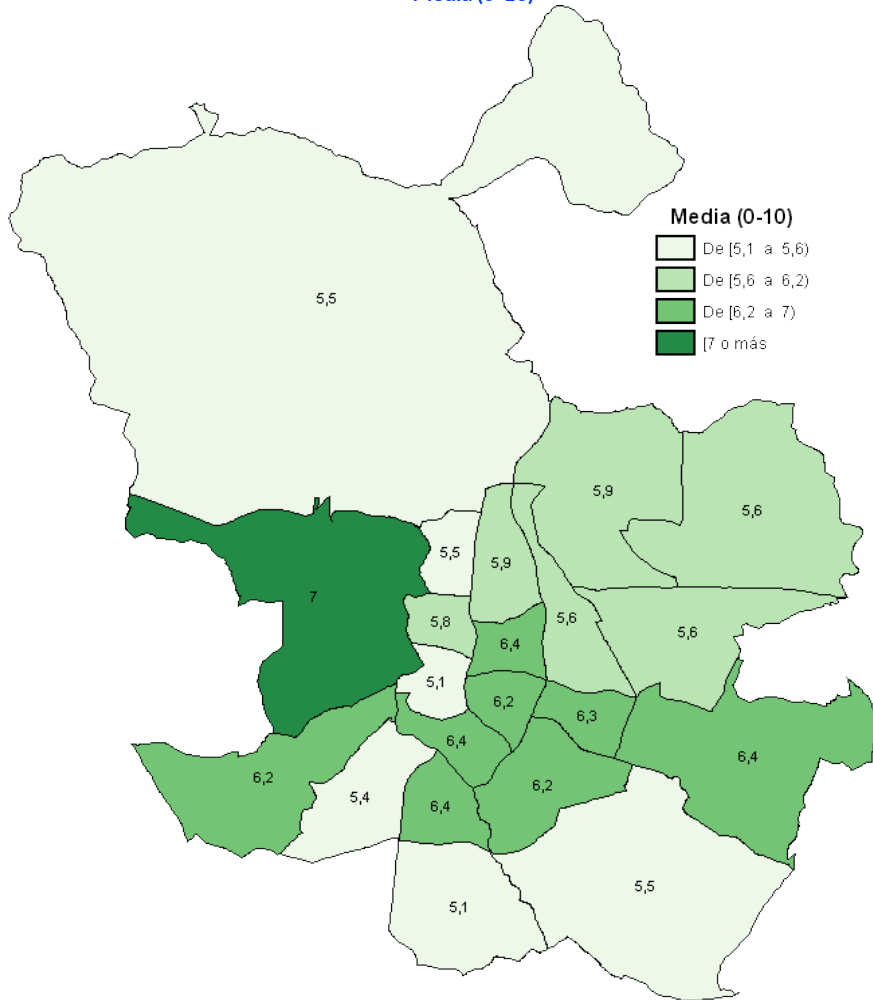


La media de los distritos de Retiro y Villa de Vallecas no ha variado



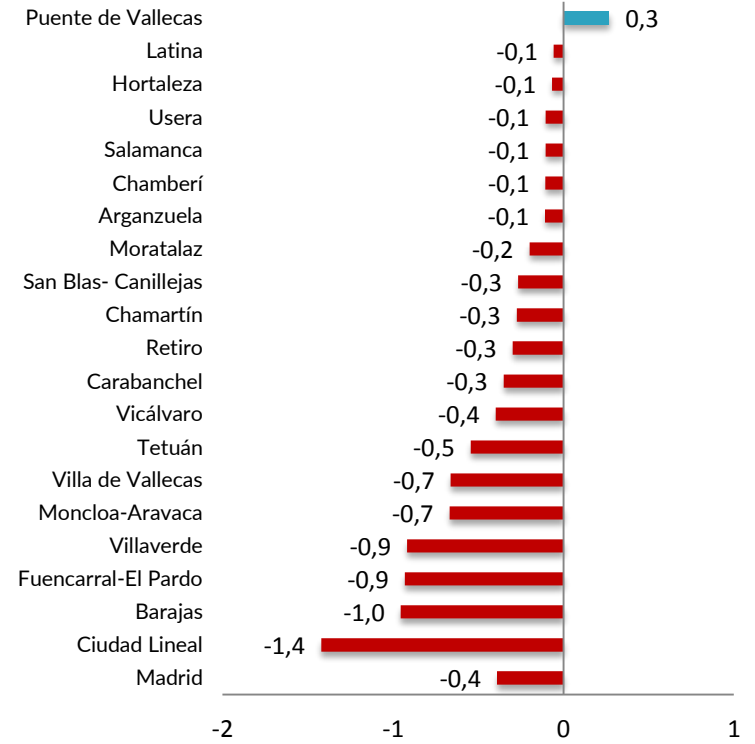
Satisfacción con los parques infantiles por distrito

Satisfacción con los parques infantiles por distrito
Media (0-10)



Madrid (Media): 5,8

Satisfacción con los parques infantiles
Diferencia de medias 2016-2014



La media del distrito de Centro no ha variado