

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

Medio ambiente

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 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 € (iva incluido)

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 mas años. (2.384.127 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (693.878 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas 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

El medio ambiente como problema de la ciudad

Los 15 principales problemas de la ciudad de Madrid

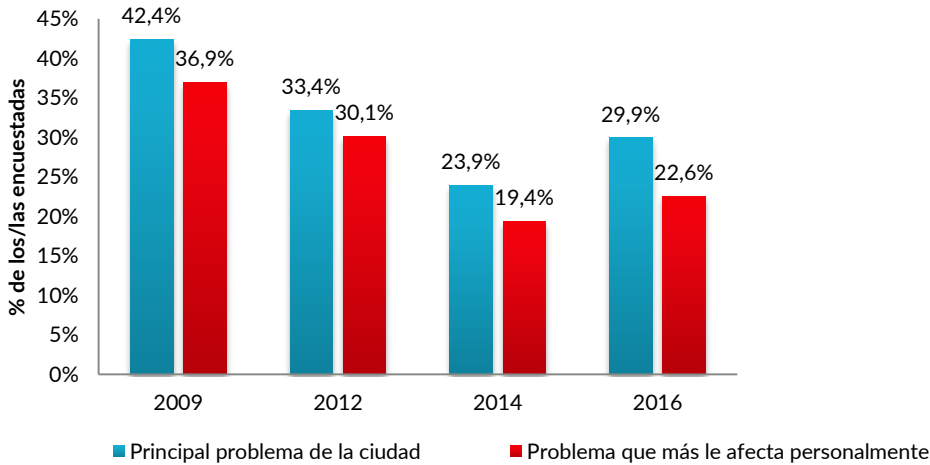
	2009	2012	2014	2016
1	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Paro, falta de oportunidades de empleo	Limpieza
2	Contaminación del aire	Contaminación del aire	Limpieza	Paro, falta de oportunidades de empleo
3	Paro, falta de oportunidades de empleo	Tráfico, atascos	Tráfico, atascos	Contaminación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

La contaminación del aire como problema de la ciudad sube una posición con respecto a la edición de la encuesta de 2014.

El ruido se mantiene en la misma posición que en la edición anterior.

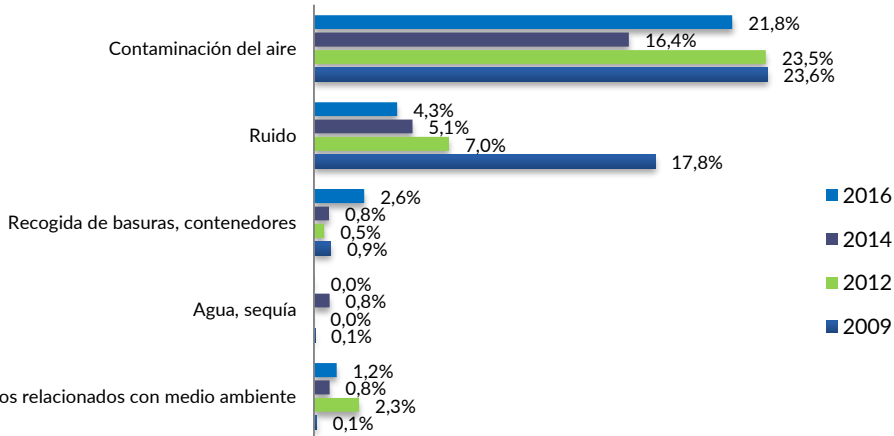
El medio ambiente como problema de la ciudad. Evolución

Evolución del medio ambiente como problema de la ciudad y como problema que más afecta personalmente a la ciudadanía

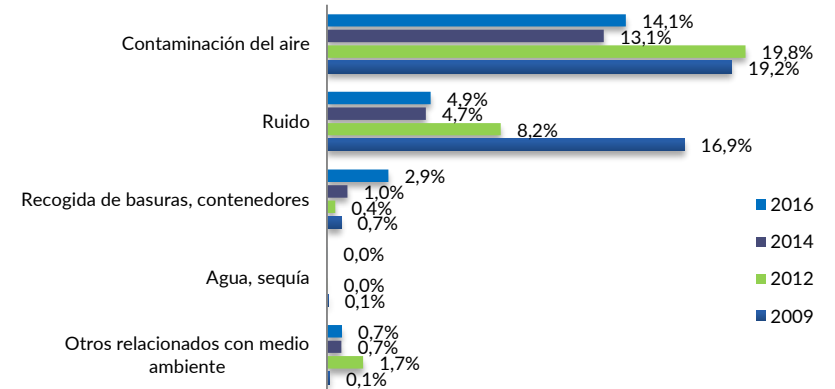


Sube 5,4 puntos porcentuales la contaminación del aire como problema de la agenda pública de la ciudad, y desciende ligeramente el relativo al del ruido.

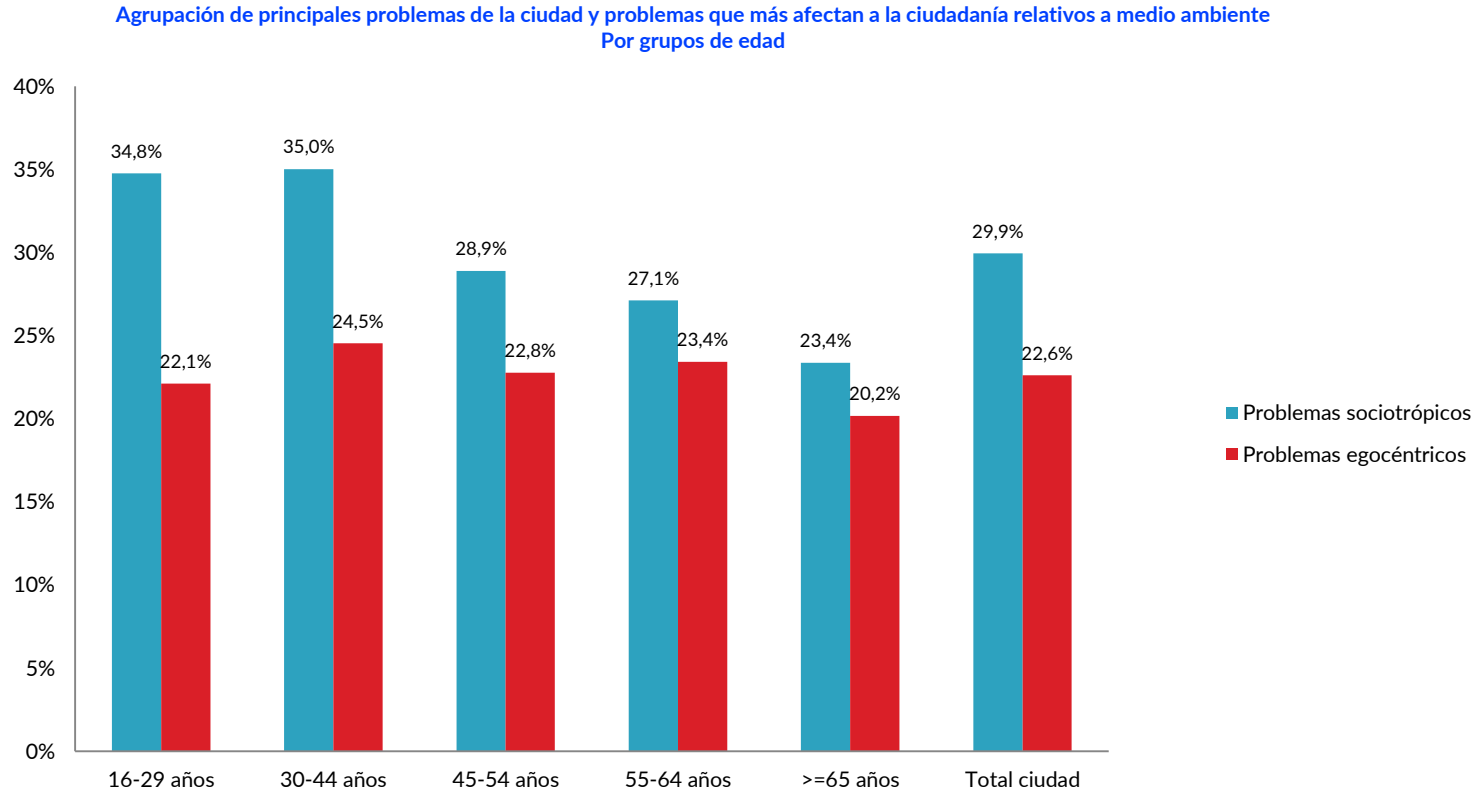
Evolución de los problemas relacionados con el medio ambiente: agenda pública



Evolución de los problemas relacionados con el medio ambiente: agenda egocéntrica



Agrupación de problemas relacionados con el medio ambiente por grupos de edad



La contaminación del aire como problema

PRINCIPALES PROBLEMAS RELATIVOS AL MEDIO AMBIENTE

	DE LA CIUDAD		QUE MÁS AFECTAN A LA CIUDADANÍA	
	Contaminación del aire		Contaminación del aire	
	% de personas encuestadas	Nº de orden	% de personas encuestadas	Nº de orden
Centro	30,3	2	20,8	2
Arganzuela	37,1	2	31,6	2
Retiro	30,1	2	18,8	2
Salamanca	31,6	2	20,3	2
Chamartín	12,9	4	5,0	8
Tetuán	16,8	3	11,8	3
Chamberí	31,3	2	18,0	2
Fuencarral-El Pardo	31,1	3	23,2	2
Moncloa-Aravaca	29,0	3	22,1	3
Latina	12,9	3	7,9	4
Carabanchel	11,2	4	3,2	7
Usera	9,5	5	6,3	7
Puente de Vallecas	14,6	3	7,7	6
Moratalaz	22,3	3	10,5	4
Ciudad Lineal	9,3	4	2,5	17
Hortaleza	17,2	3	11,0	3
Villaverde	21,9	3	12,7	4
Villa de Vallecas	28,6	3	19,5	3
Vicálvaro	13,0	3	6,3	8
San Blas- Canillejas	34,8	3	31,6	3
Barajas	16,3	3	6,8	6
Madrid	21,8	3	14,1	3

En general, todos los distritos manifiestan que la contaminación del aire es un problema importante de la ciudad, y lo sitúan entre las primeras posiciones. Esta importancia se mantiene como problema que más afecta personalmente a la ciudadanía, salvo en distritos como Chamartín, Vicálvaro y Ciudad Lineal.

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	

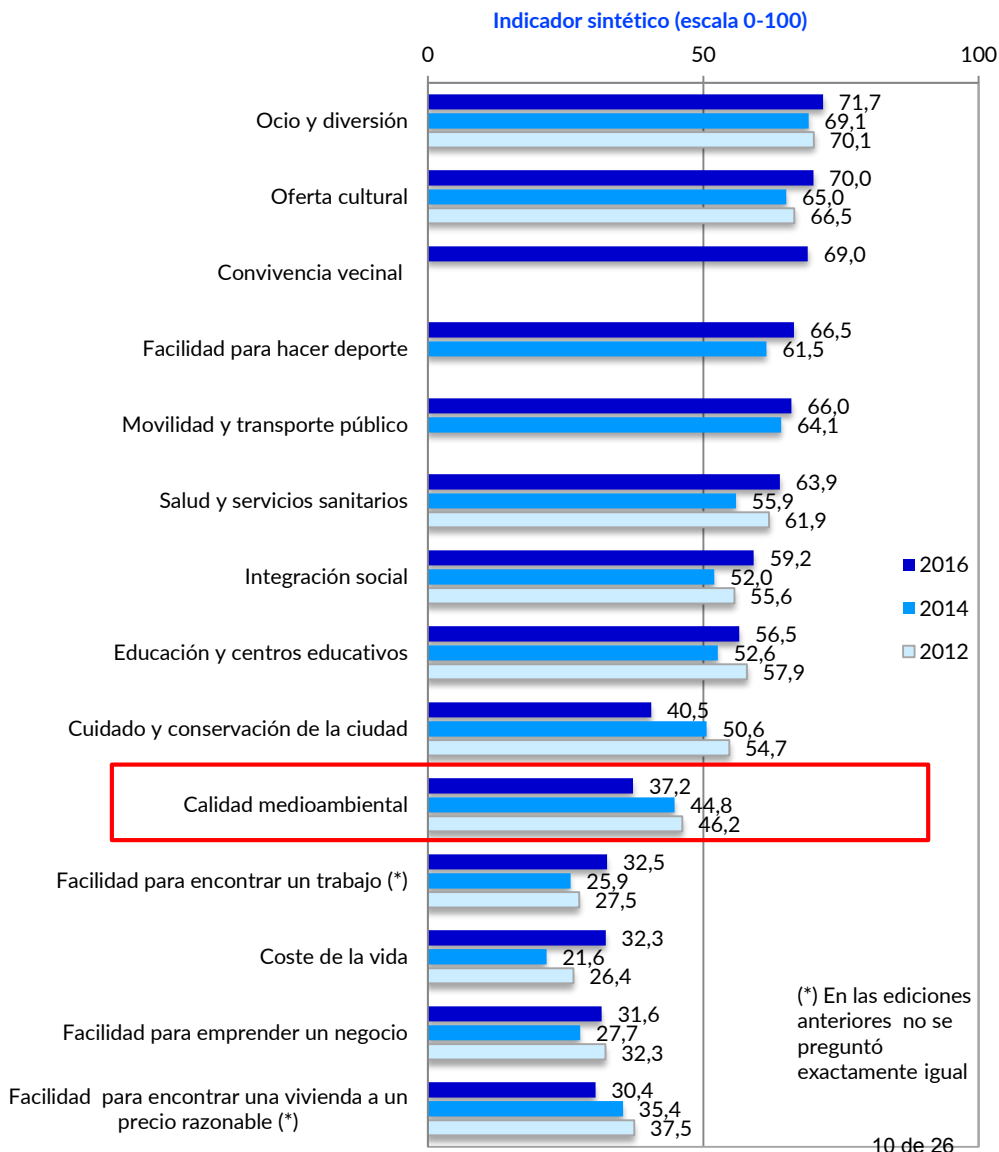
Fuentes:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016

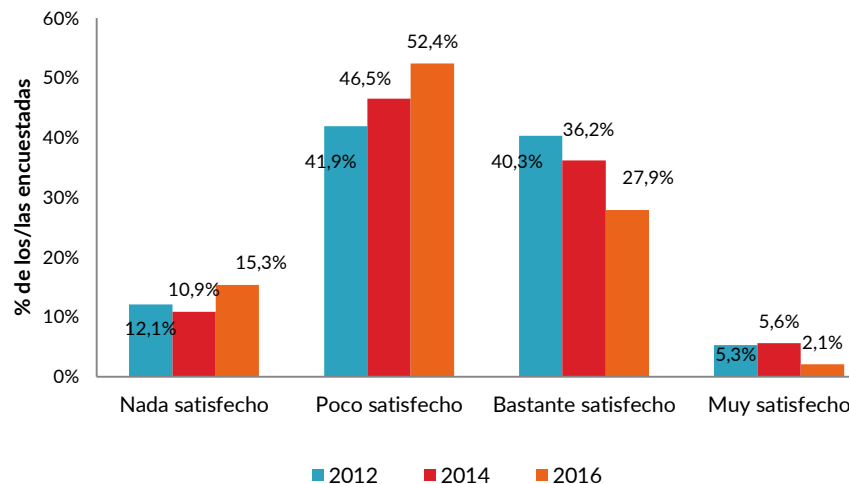
Bilbao: VI Observatorio Urbano de los Barrios de Bilbao 2015. Informe: febrero 2016.

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

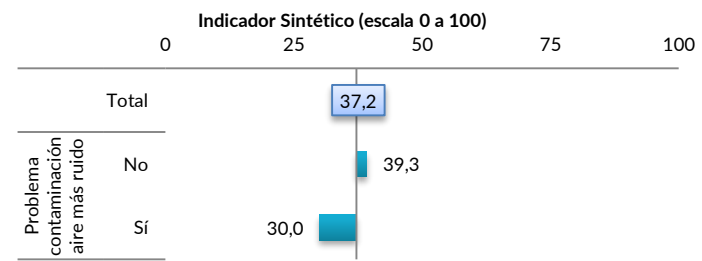
Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014-2016



Satisfacción con la calidad medioambiental como aspecto de la calidad de vida de la ciudad



Satisfacción con la calidad medioambiental como aspecto de la calidad de vida según se perciba el medio ambiente como problema de la ciudad o no

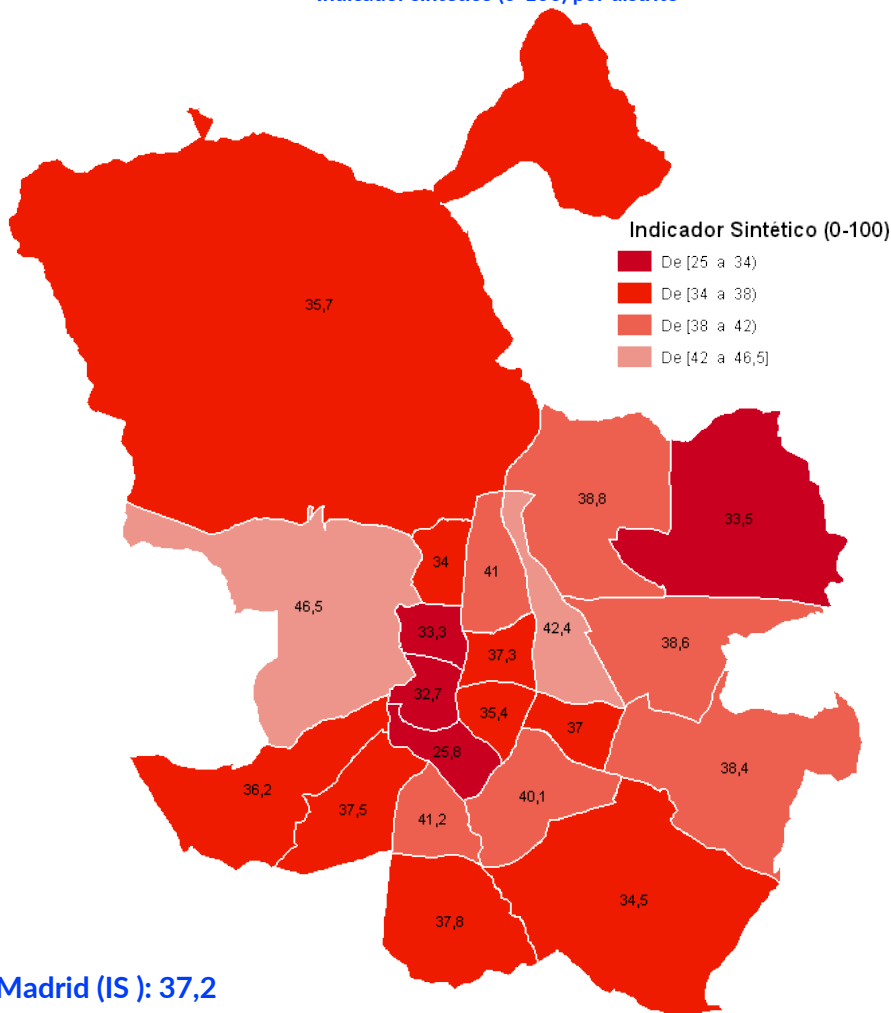


La satisfacción con la calidad medioambiental sigue bajando desde 2012. El indicador sintético ha bajado 7,6 puntos con respecto a la edición de 2014.

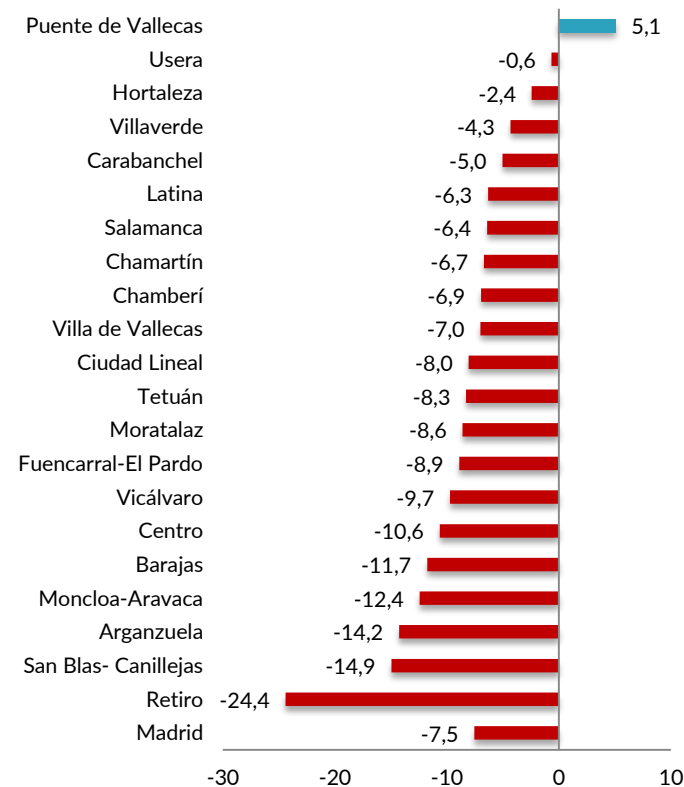


La calidad medioambiental como aspecto de la calidad de vida en la ciudad por distrito

Satisfacción con la calidad medioambiental como aspecto de la calidad de vida en Madrid
Indicador sintético (0-100) por distrito



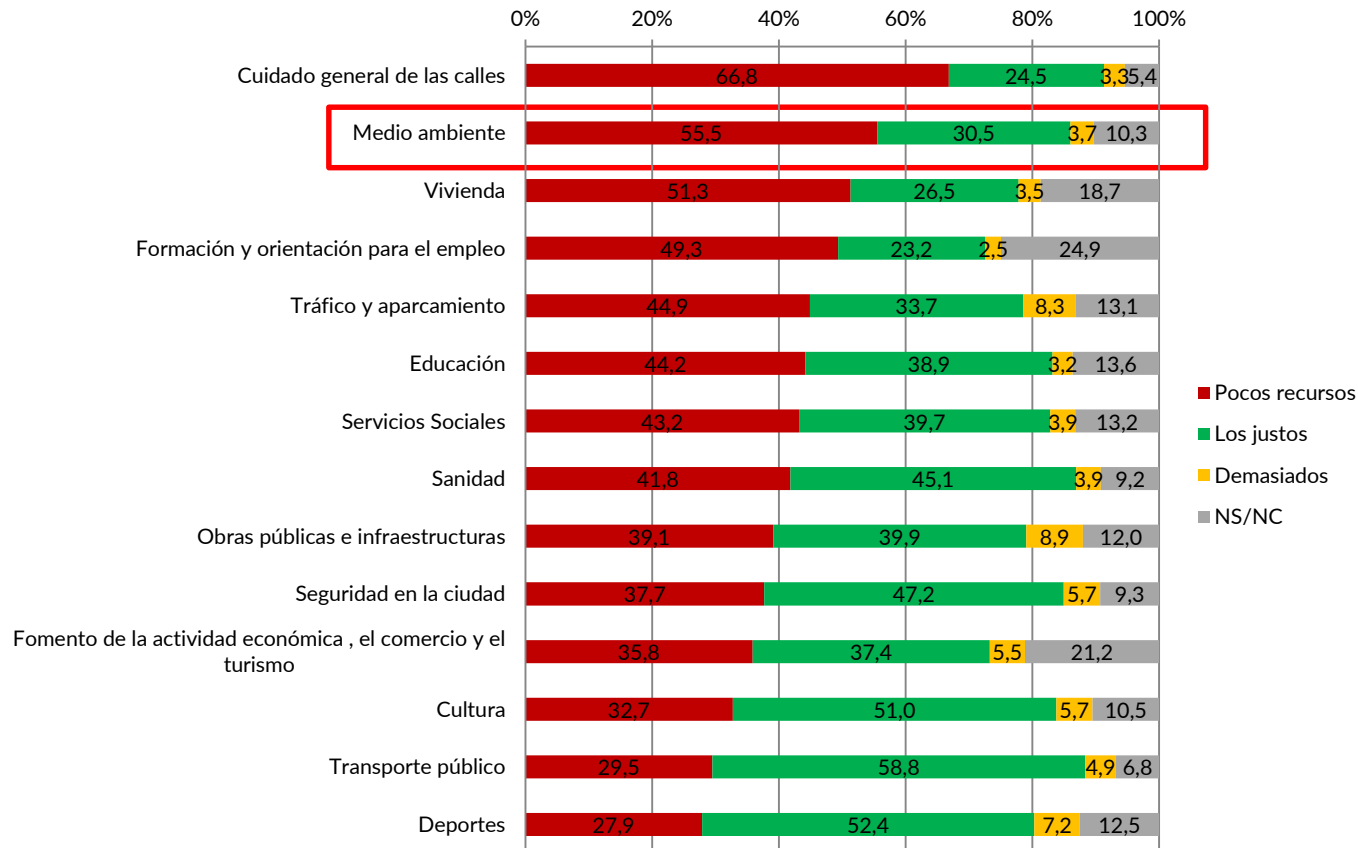
Calidad medioambiental como aspecto de la calidad de vida
Diferencia del indicador sintético 2016-2014



Madrid (IS): 37,2

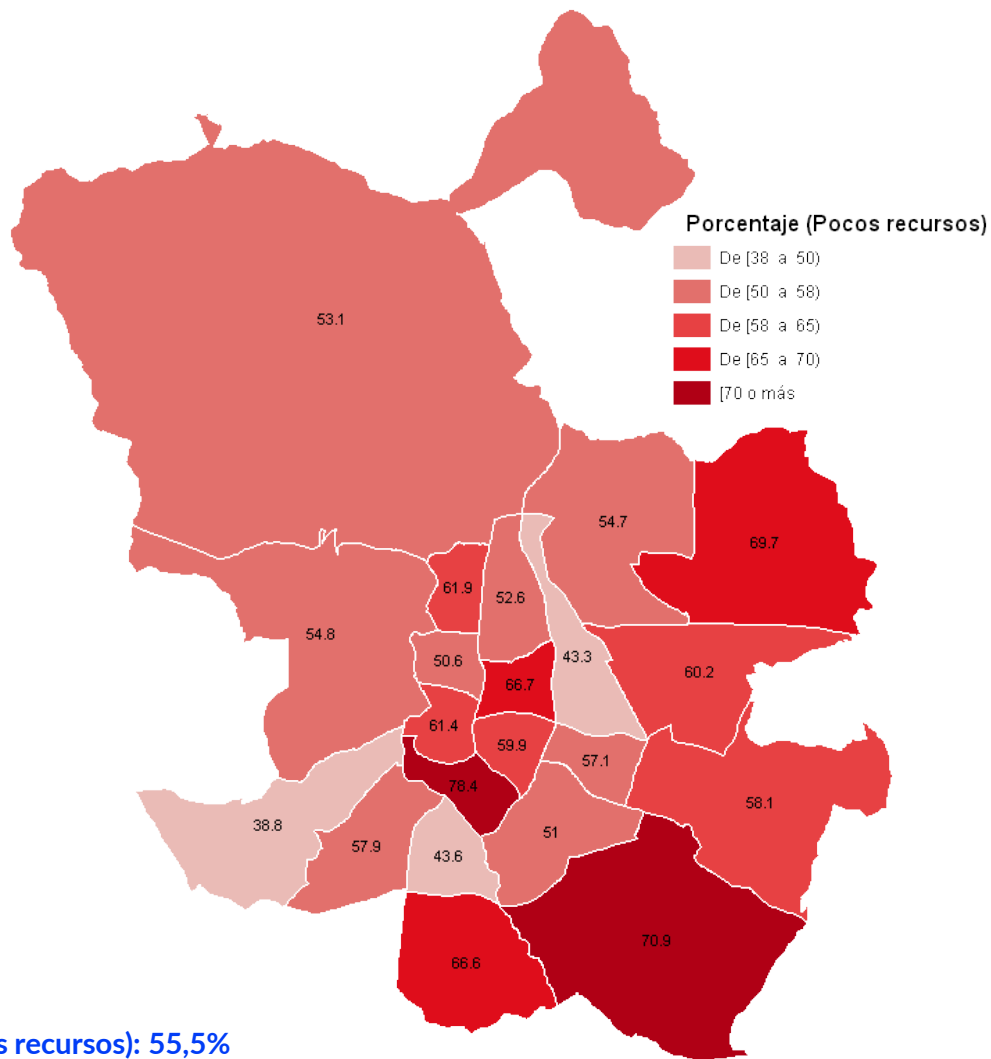
El gasto municipal en medio ambiente

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



Un 55,5% de las personas encuestadas consideran que el Ayuntamiento dedica pocos recursos en materia de medio ambiente, porcentaje sólo superado por el que se refiere al cuidado general de las calles.

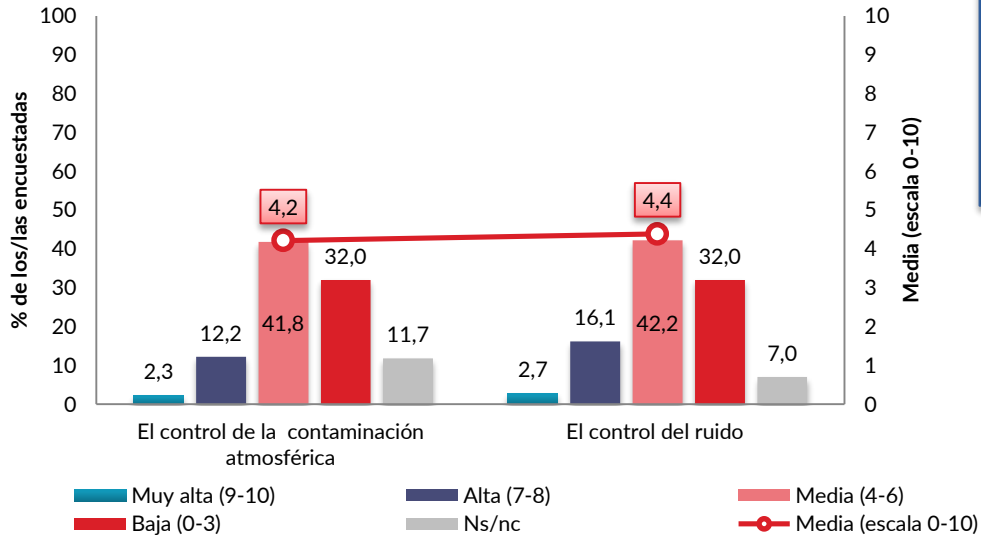
El gasto municipal en medio ambiente por distrito



Madrid (% Pocos recursos): 55,5%

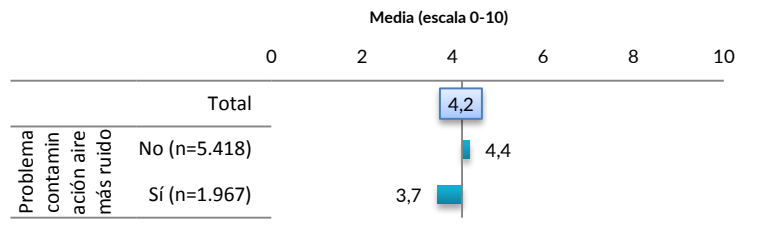
Satisfacción con el control de la contaminación y del ruido. Evolución

Satisfacción ciudadana con el control de la contaminación y del ruido

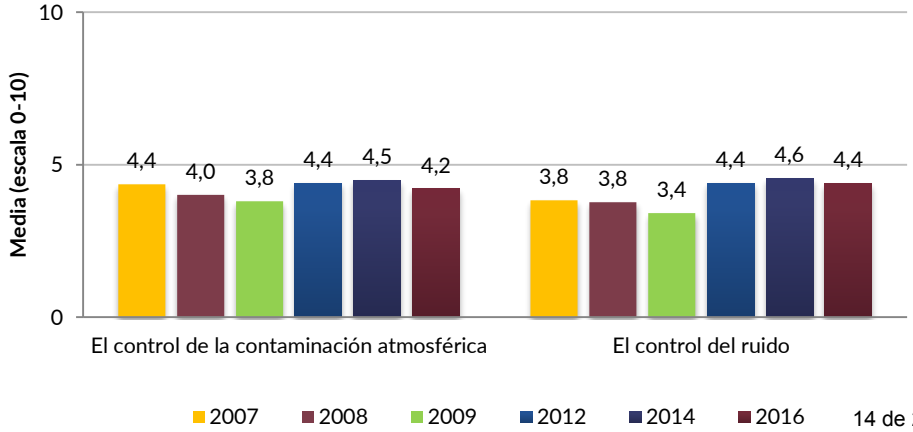


Las actuaciones de control de la contaminación y del ruido son valoradas por la ciudadanía con una NOTA media por debajo de 5 (en una escala de 0 a 10). Hasta el año 2012, la satisfacción con el control de la contaminación es más alta que la del control del ruido; sin embargo, en las ediciones de 2014 y 2016 esa tendencia se ha invertido.

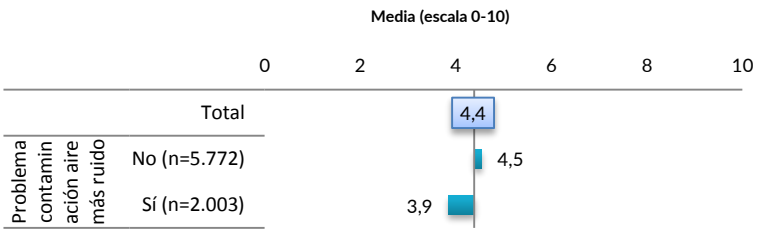
Satisfacción con el control de la contaminación atmosférica según si se percibe como un problema de la ciudad o no



Evolución de la satisfacción con el control de la contaminación y del ruido



Satisfacción con el control del ruido según si se percibe como un problema de la ciudad o no

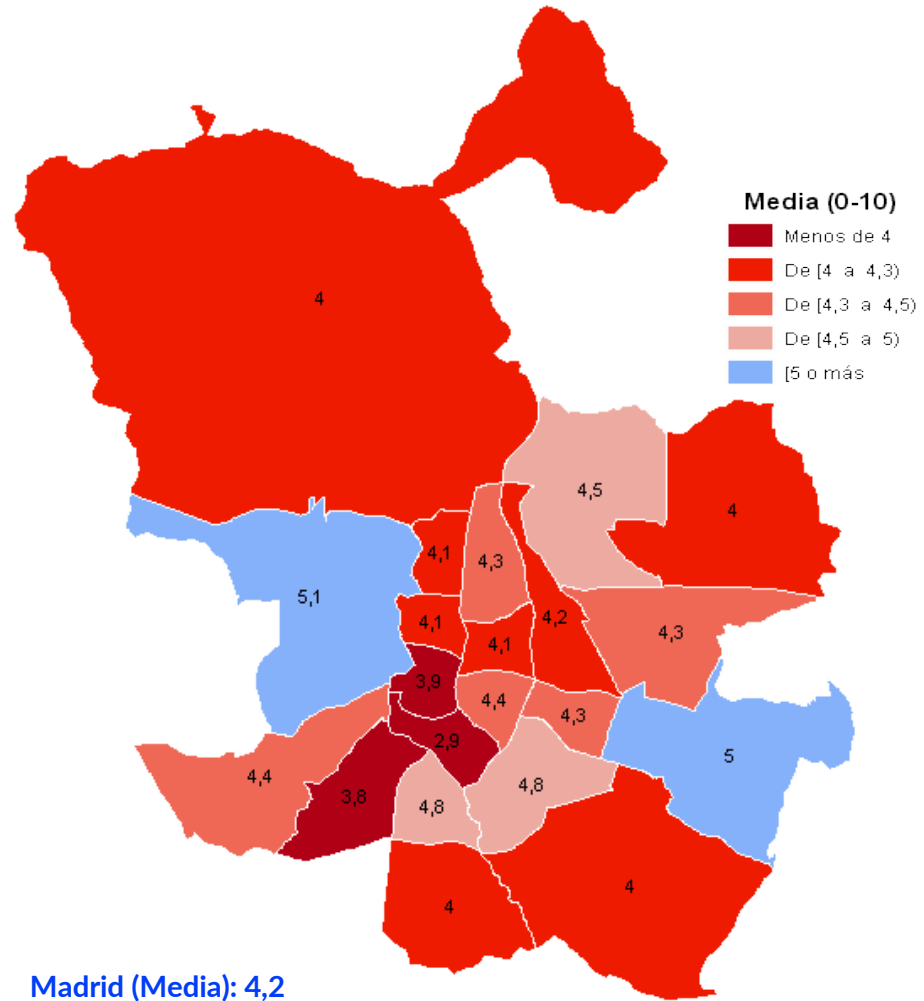


Nota: En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la evolución que se presenta, el indicador de los años 2007-2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que el de los años 2012, 2014 y 2016 es una media en escala 0 a 10.



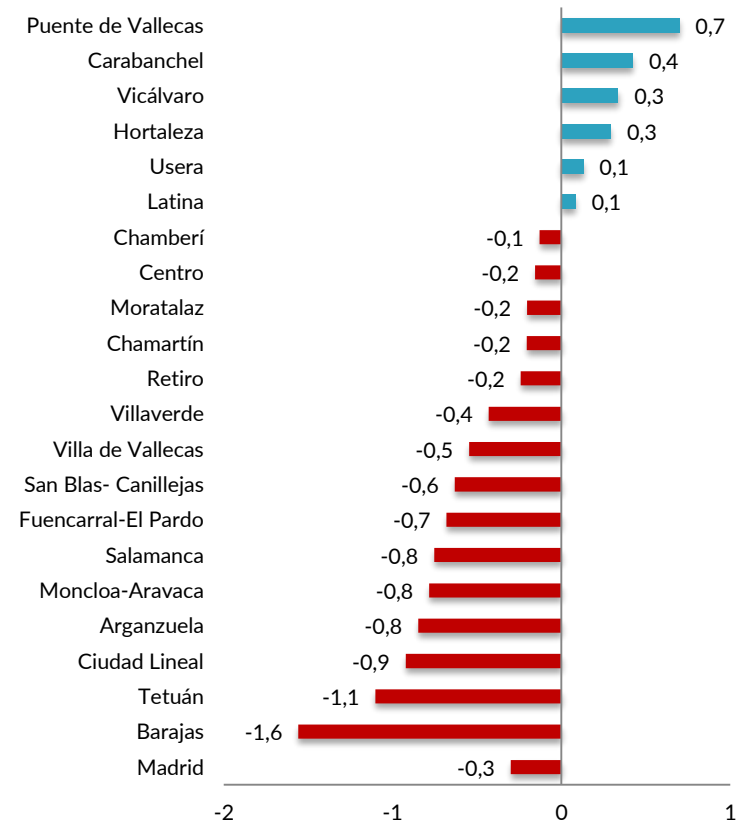
Satisfacción con el control de la contaminación por distrito de residencia

Satisfacción con el control de la contaminación atmosférica por distrito
Media (0-10)

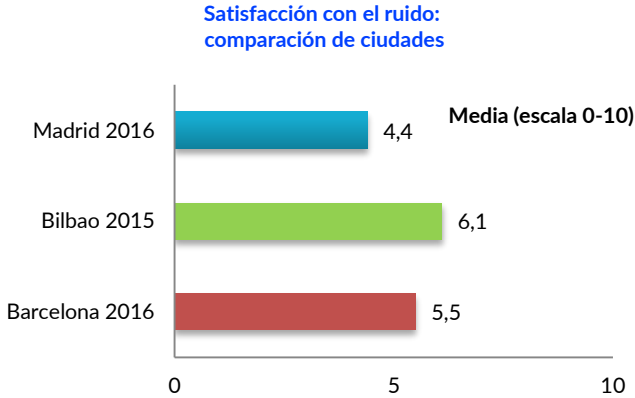


Madrid (Media): 4,2

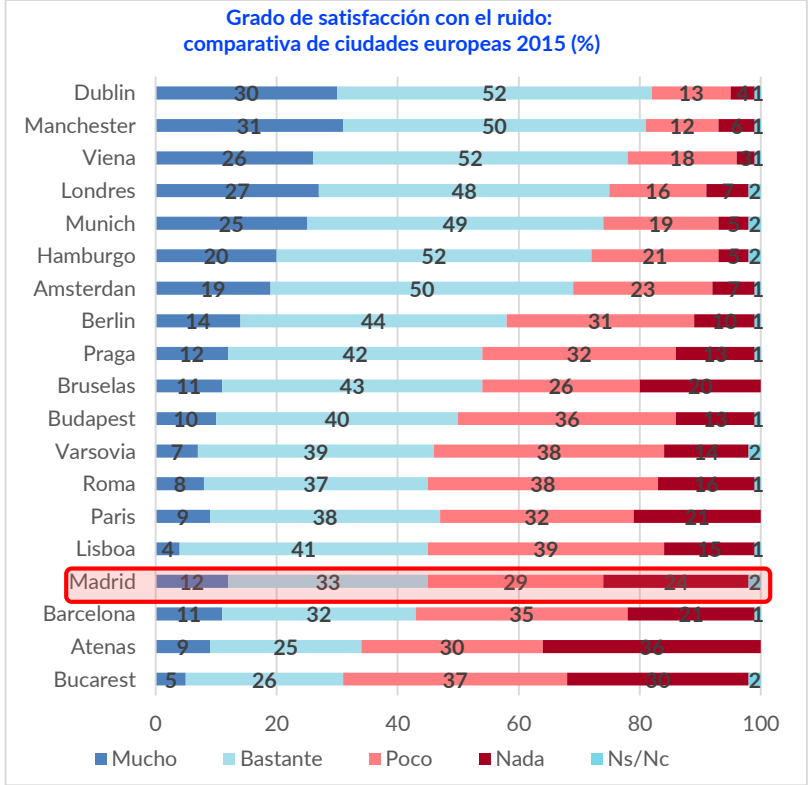
Control de la contaminación atmosférica
Diferencia de medias 2016-2014



Satisfacción con el control del ruido. Comparación



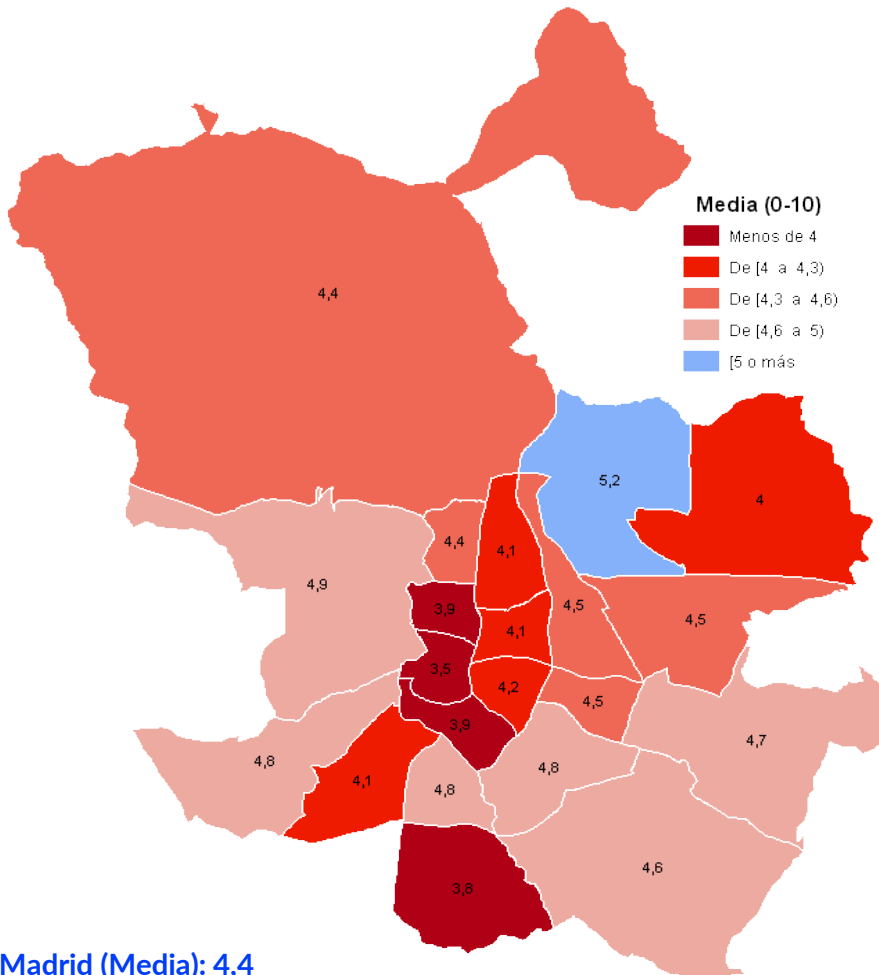
Fuentes:
 Barcelona Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016: Evolució 2009-2016. Escala de 0 a 10
 Bilbao: VI Observatorio Urbano de los Barrios de Bilbao 2015. Informe : febrero 2016. Escala de 1 a 10



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

Satisfacción con el control del ruido por distrito

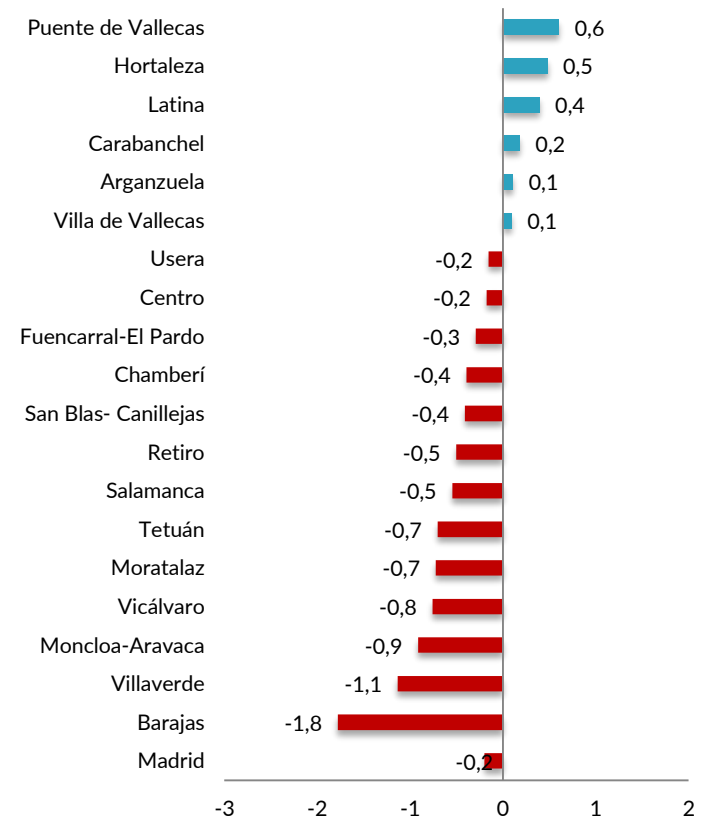
Satisfacción con el ruido por distrito
Media (0-10)



Madrid (Media): 4,4

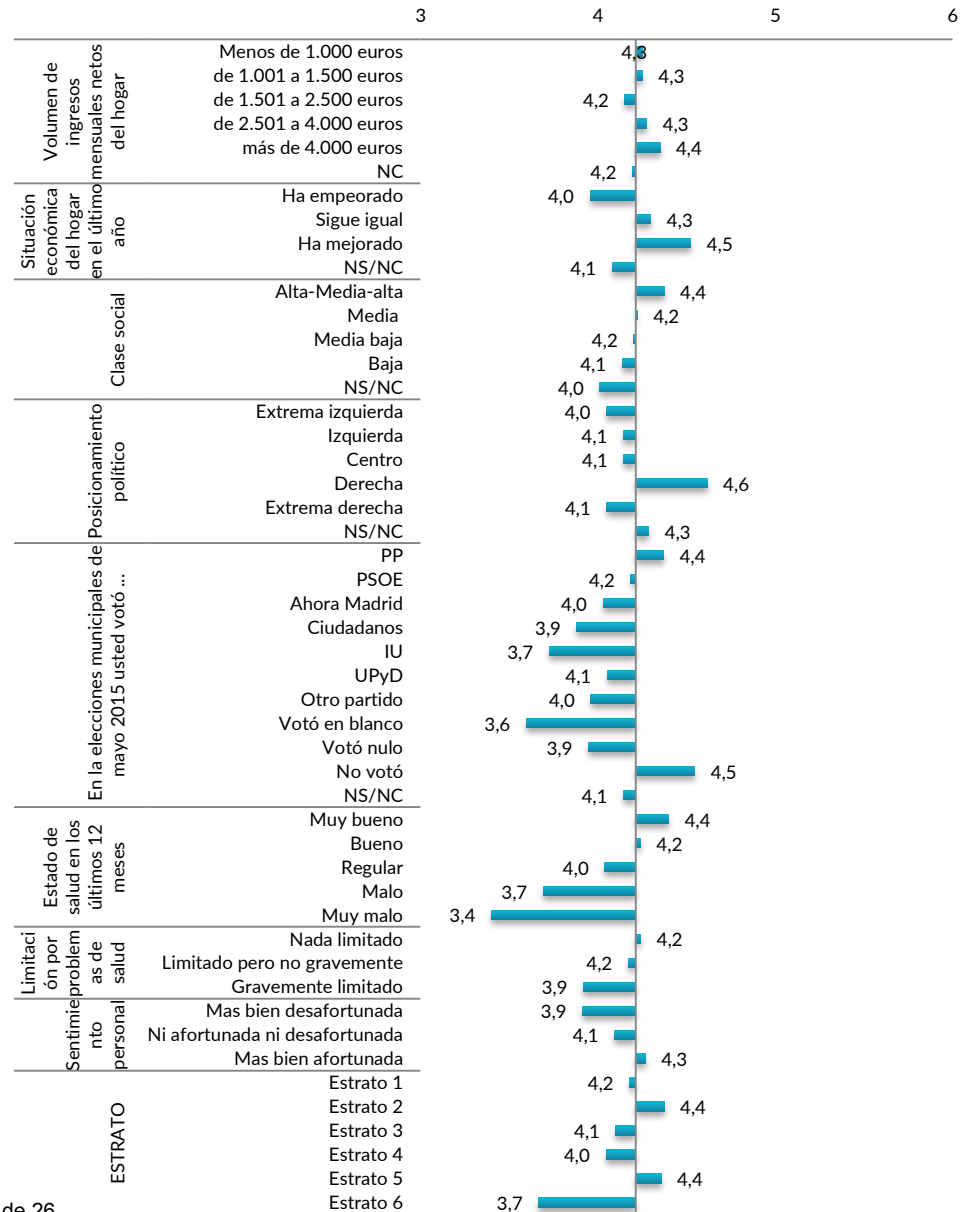
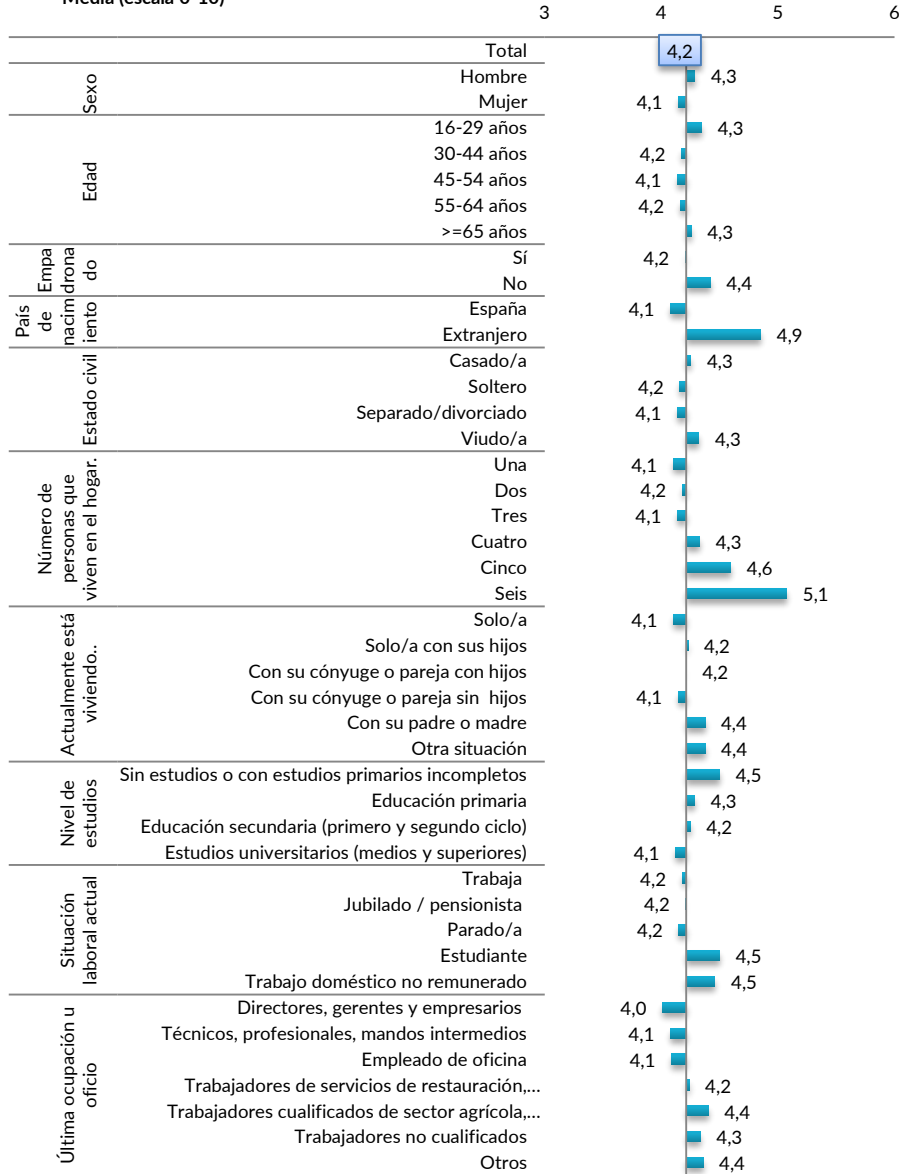


Satisfacción con el ruido
Diferencia de medias 2016-2014

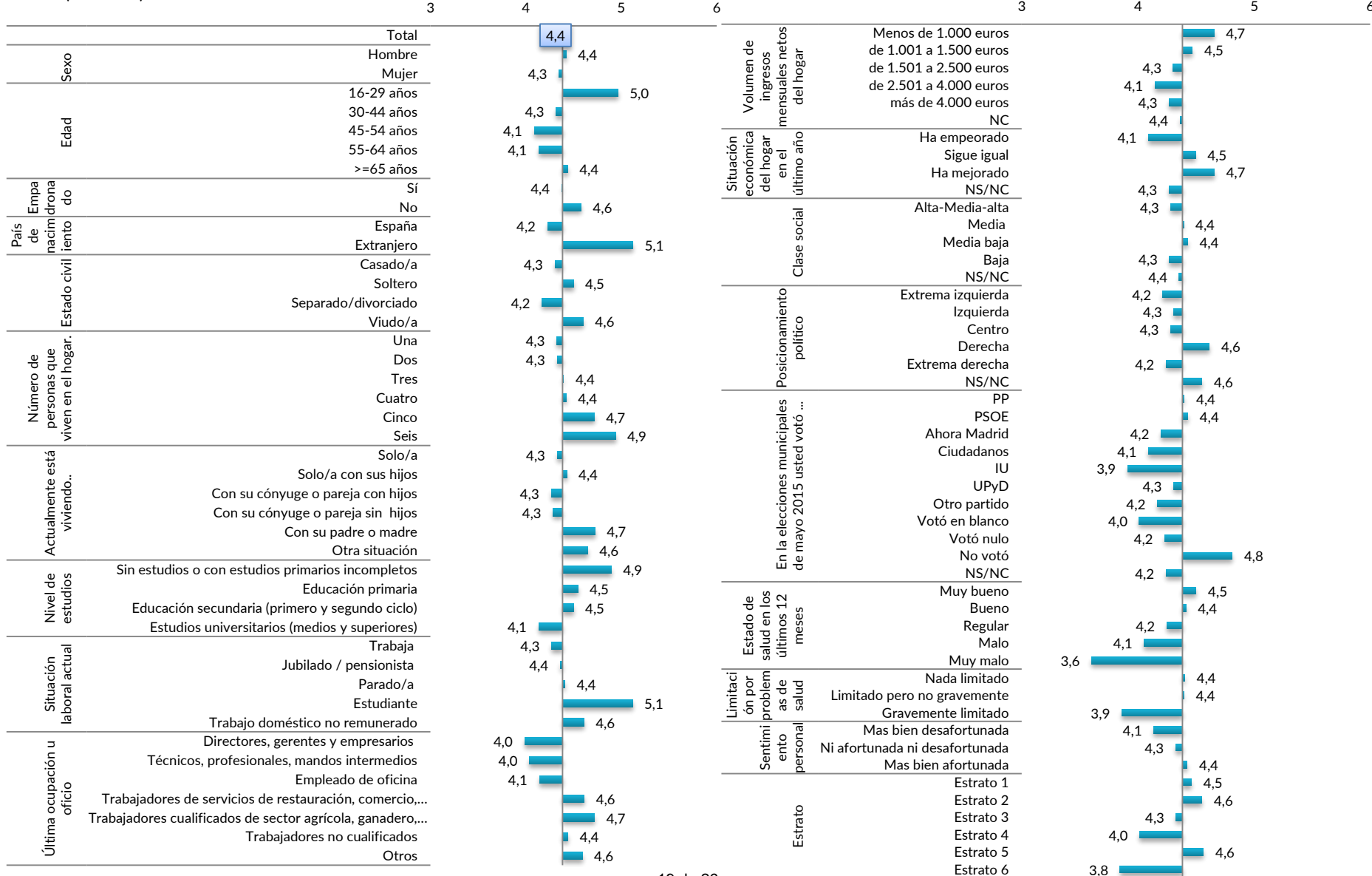


No se presentan los distritos en los que no hay diferencia:
Ciudad Lineal y Chamartín

Media (escala 0-10)

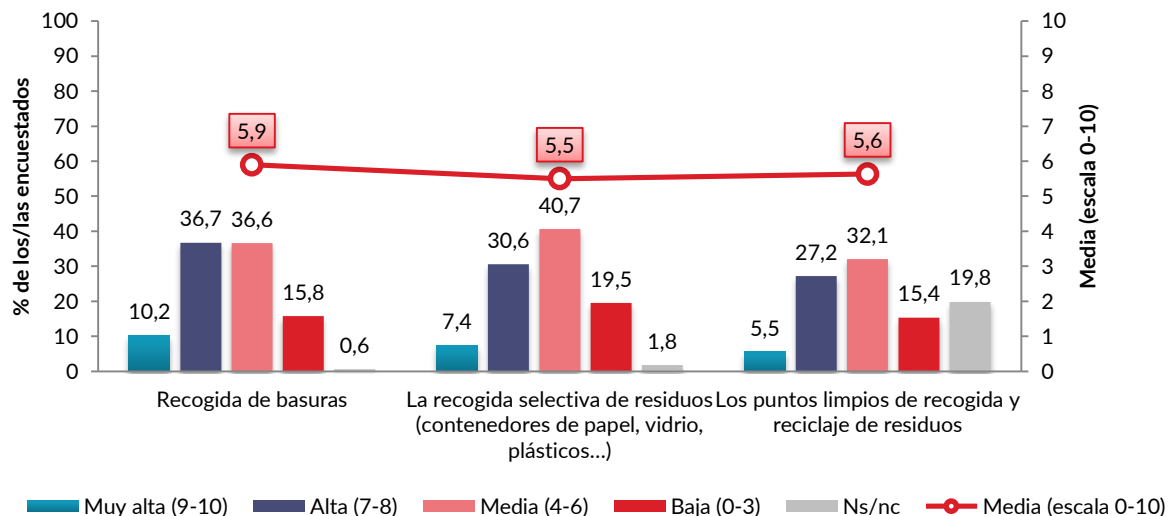


Media (escala 0-10)



Satisfacción con la gestión de los residuos sólidos urbanos. Evolución

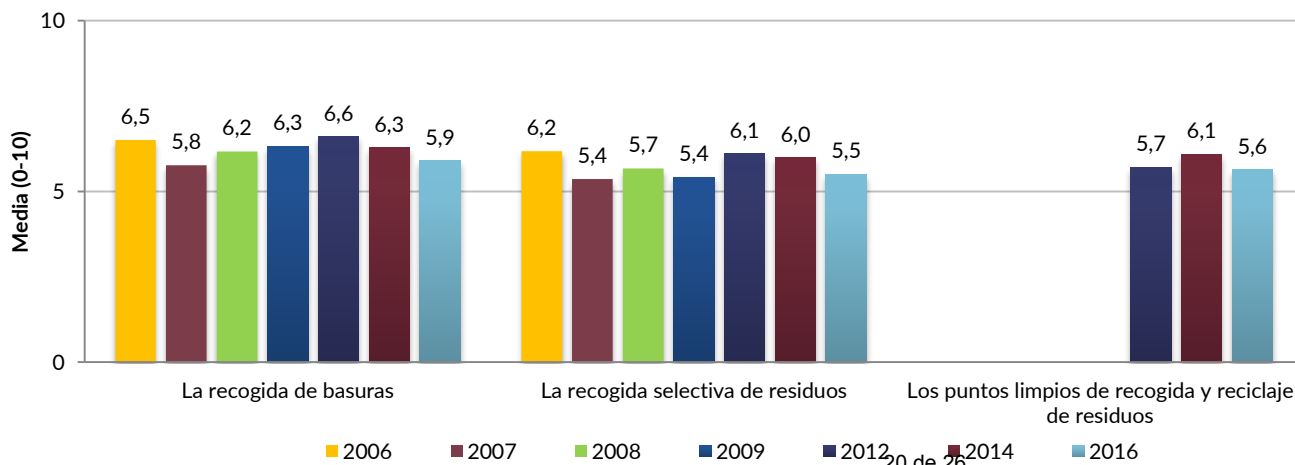
Satisfacción con los servicios y equipamientos de recogida de residuos



La satisfacción con los servicios y equipamientos para la recogida de residuos de la ciudad ha bajado respecto de 2014

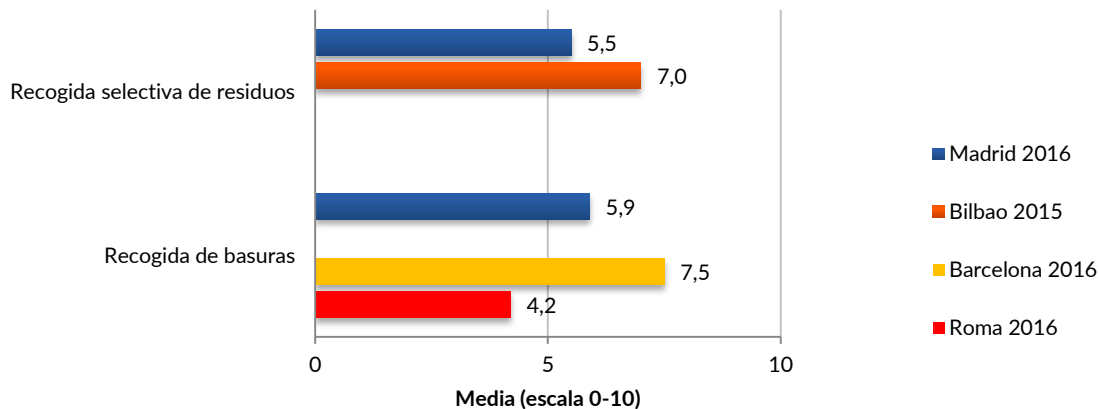
La evolución de la satisfacción muestra un empeoramiento si se compara con el inicio de la serie en 2006, y también con las ediciones de años anteriores en general.

Evolución de la satisfacción con los servicios y equipamientos de recogida de residuos



Satisfacción con los servicios de recogida de basuras y residuos. Comparación

Satisfacción con los servicios de recogida de residuos: comparación de ciudades



Tanto la satisfacción de la recogida de basuras como la recogida selectiva de residuos superan el 5, aunque es notable la diferencia con las ciudades que mejor se posicionan: Bilbao (7,0), en recogida selectiva de residuos, y Barcelona (7,5), en recogida de basuras.

Fuentes:

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

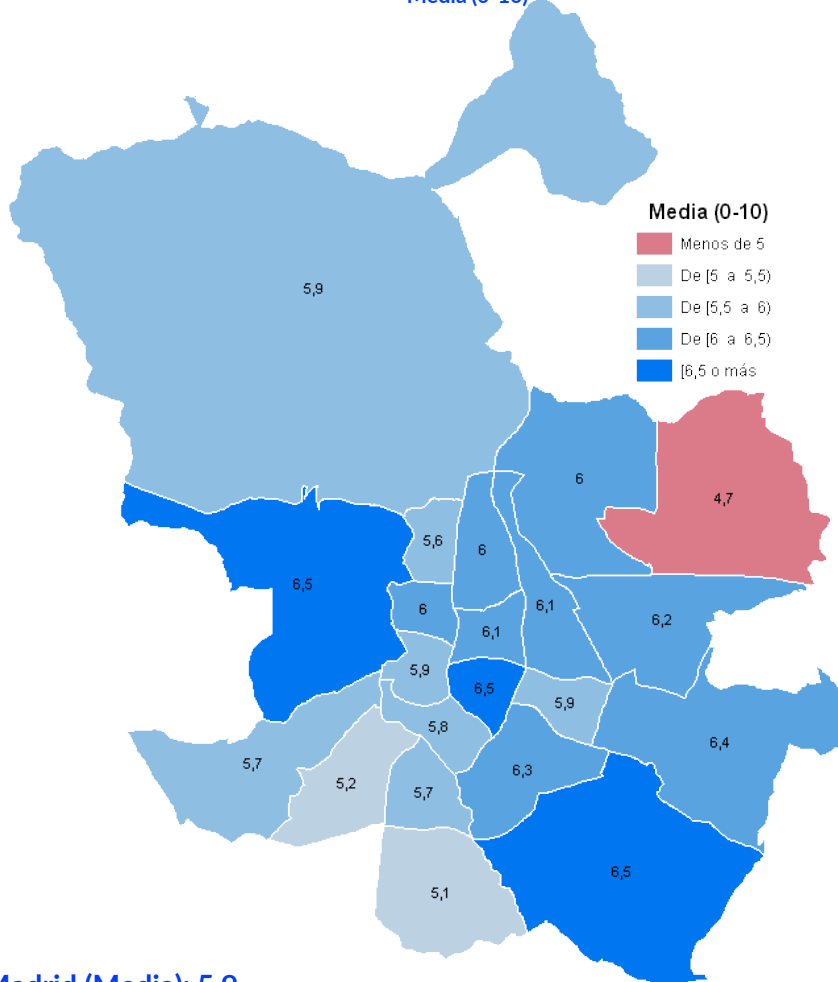
Bilbao: VI Observatorio Urbano de los Barrios de Bilbao 2015. Informe : febrero 2016. Escala de 1 a 10.

Roma Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma IX Edizione 2016. Escala de 1 a 10



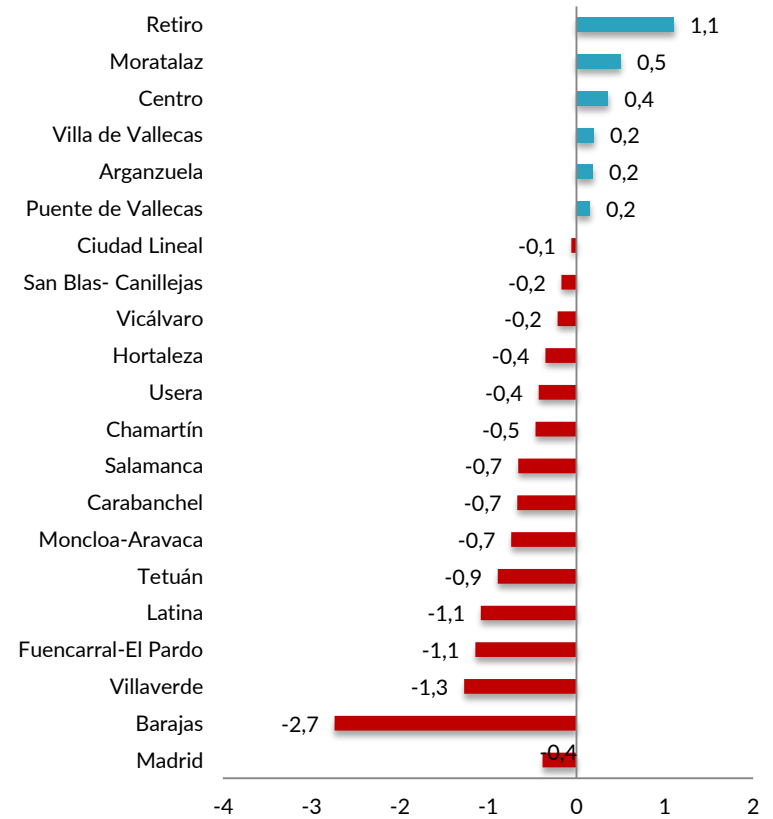
Satisfacción con la recogida de basuras por distrito

Satisfacción con la recogida de basuras por distrito
Media (0-10)



Madrid (Media): 5,9

Satisfacción con la recogida de basuras
Diferencia de medias 2016-2014

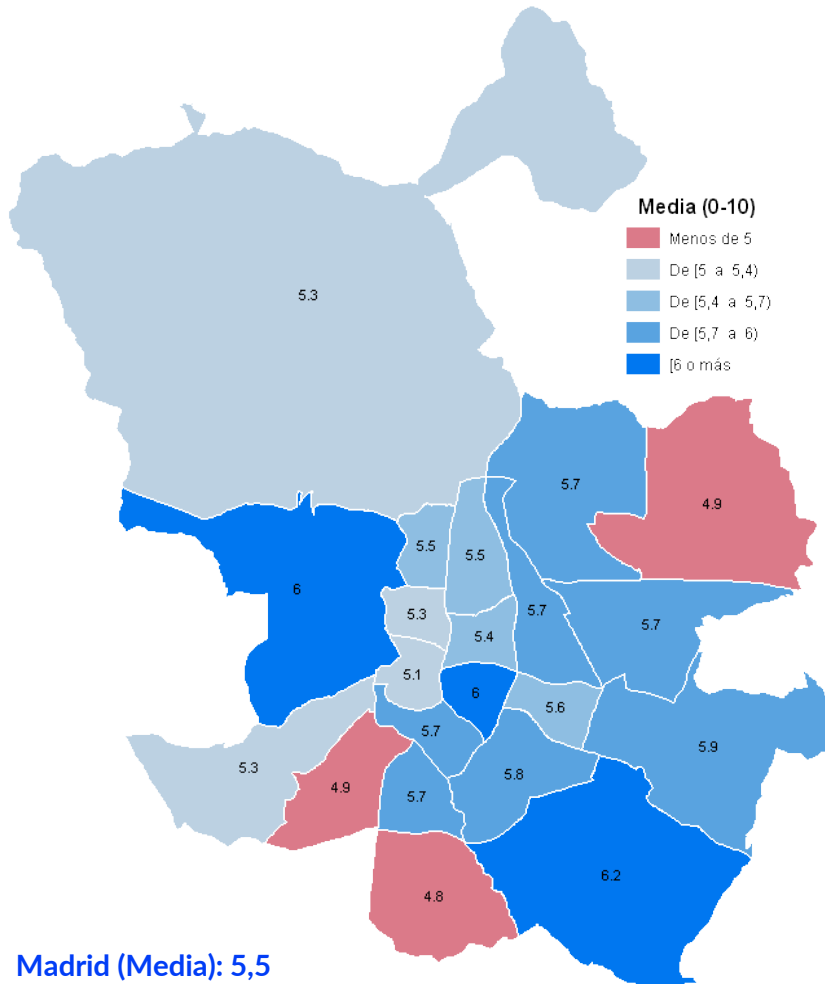


No se presentan los distritos en los que no hay diferencia: Chamberí

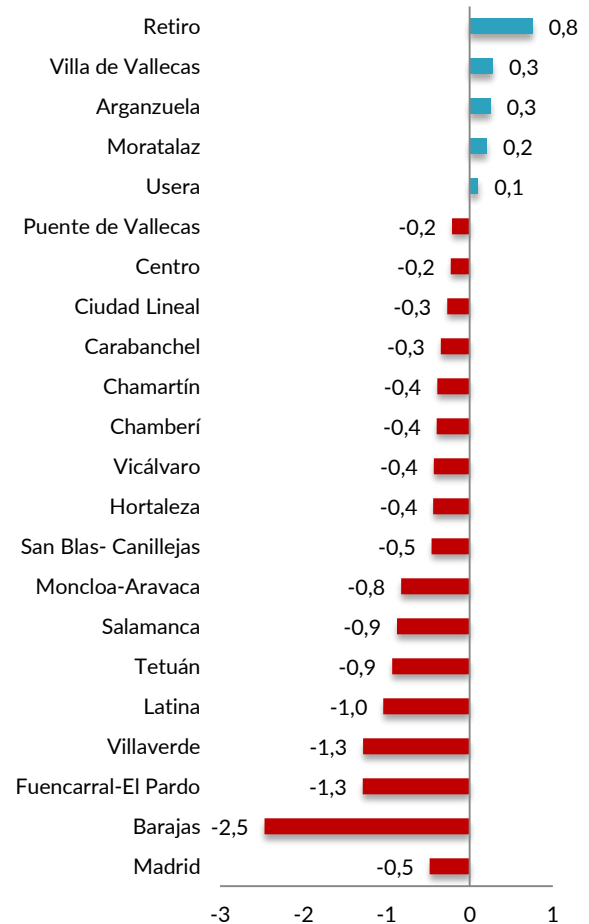
Satisfacción con la recogida selectiva de residuos por distrito



Satisfacción con la recogida selectiva de residuos por distrito
Media (0-10)

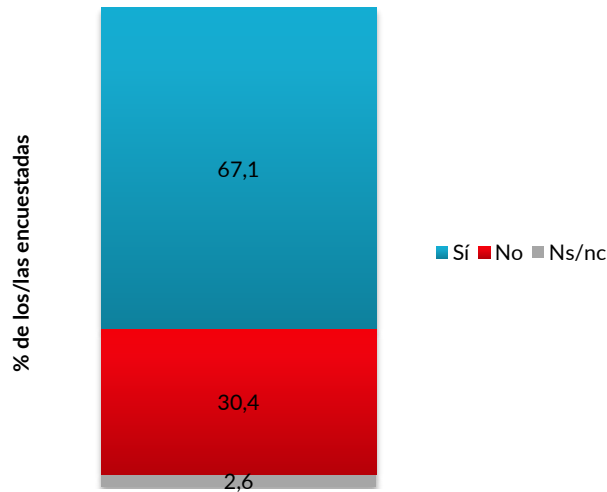


Satisfacción con la recogida selectiva de residuos
Diferencia de medias 2016-2014

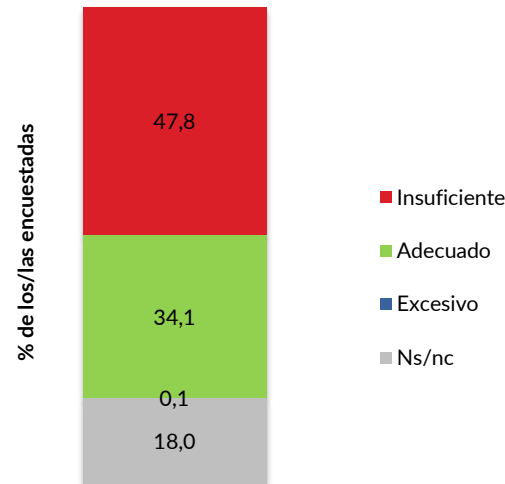


Uso y suficiencia de puntos limpios. Evolución

Uso de los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos en el último año



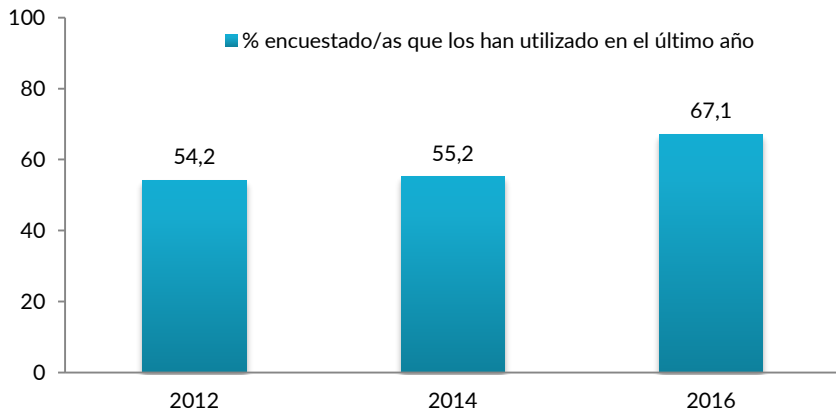
Suficiencia de puntos limpios: el nº de puntos limpios le parece...



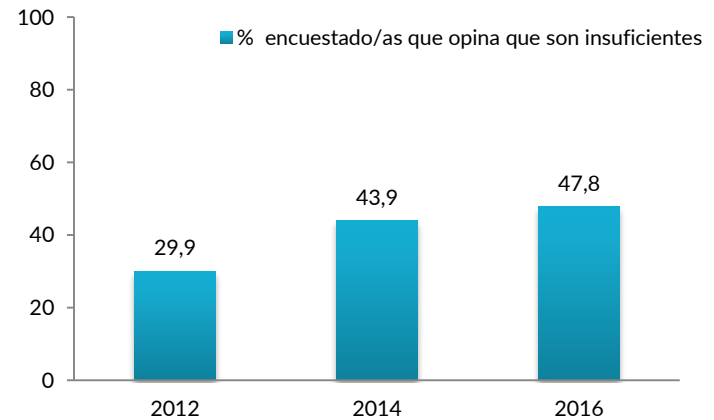
El porcentaje de personas encuestadas que han usado los puntos limpios ha experimentado una fuerte subida respecto a la edición anterior de la encuesta: 67,1% en 2016 frente al 55,2% de 2014.

También sube, aunque menos, el porcentaje de personas encuestadas que consideran que el número de puntos limpios es insuficiente: 47,8% en 2016 frente a 43,9% en 2014.

Evolución del uso de los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos



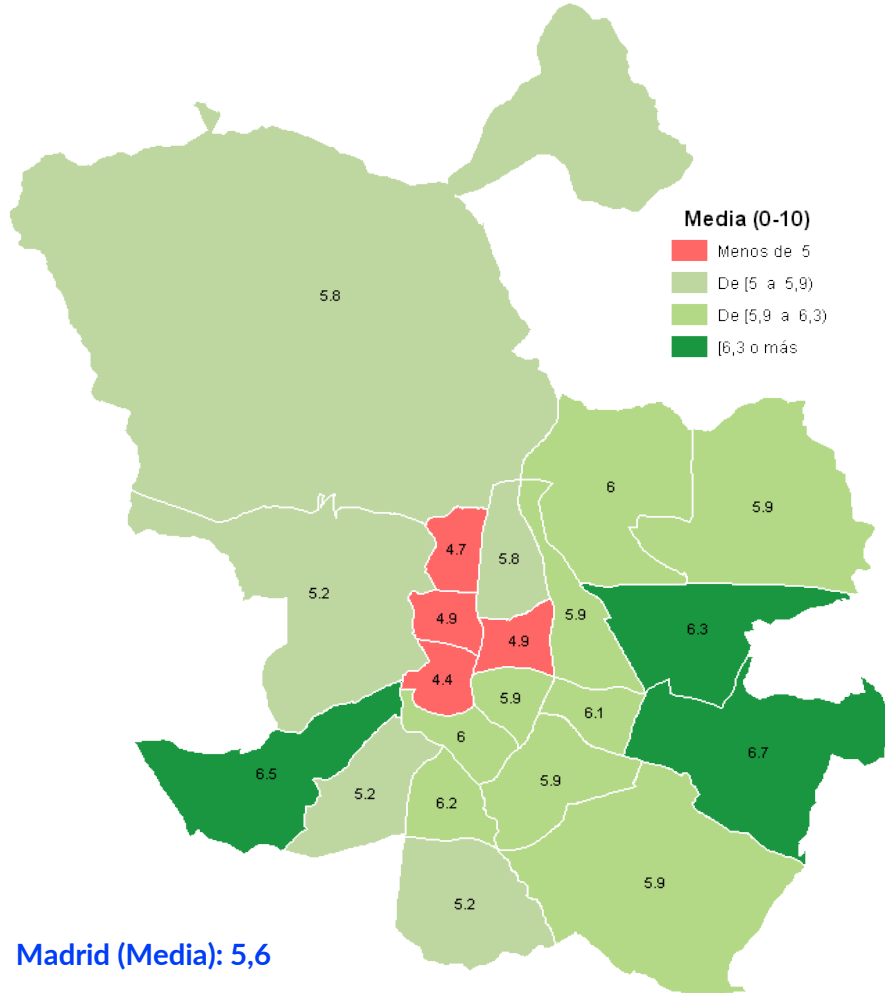
Evolución de la percepción de insuficiencia de los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos





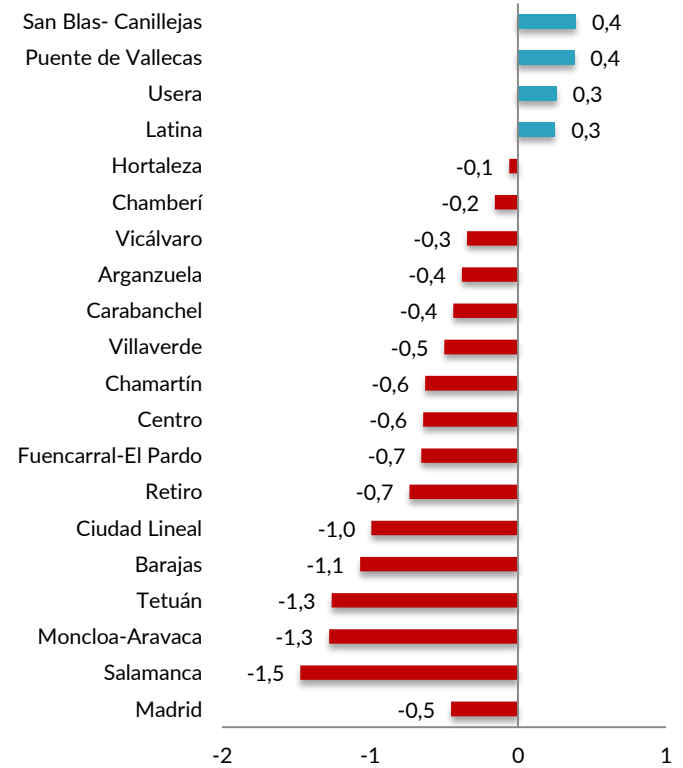
Satisfacción con los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos por distrito

Satisfacción con los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos por distrito
Media (0-10)



Madrid (Media): 5,6

Satisfacción con los puntos limpios
Diferencia de medias 2016-2014

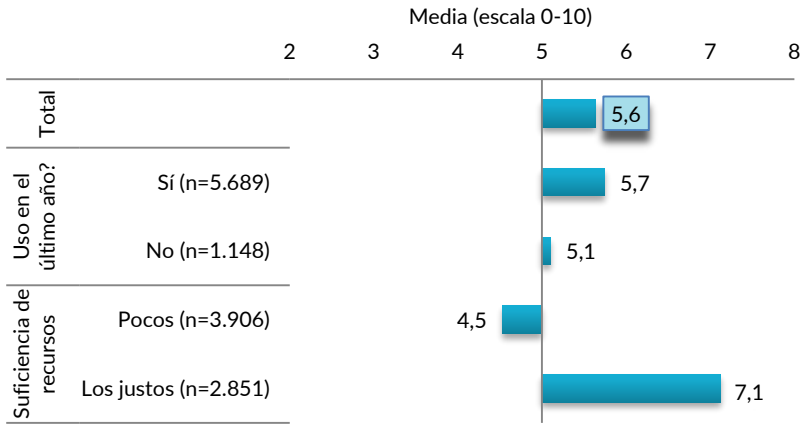


No se presentan los distritos en los que no hay diferencia: Moratalaz y Villa de Vallecas

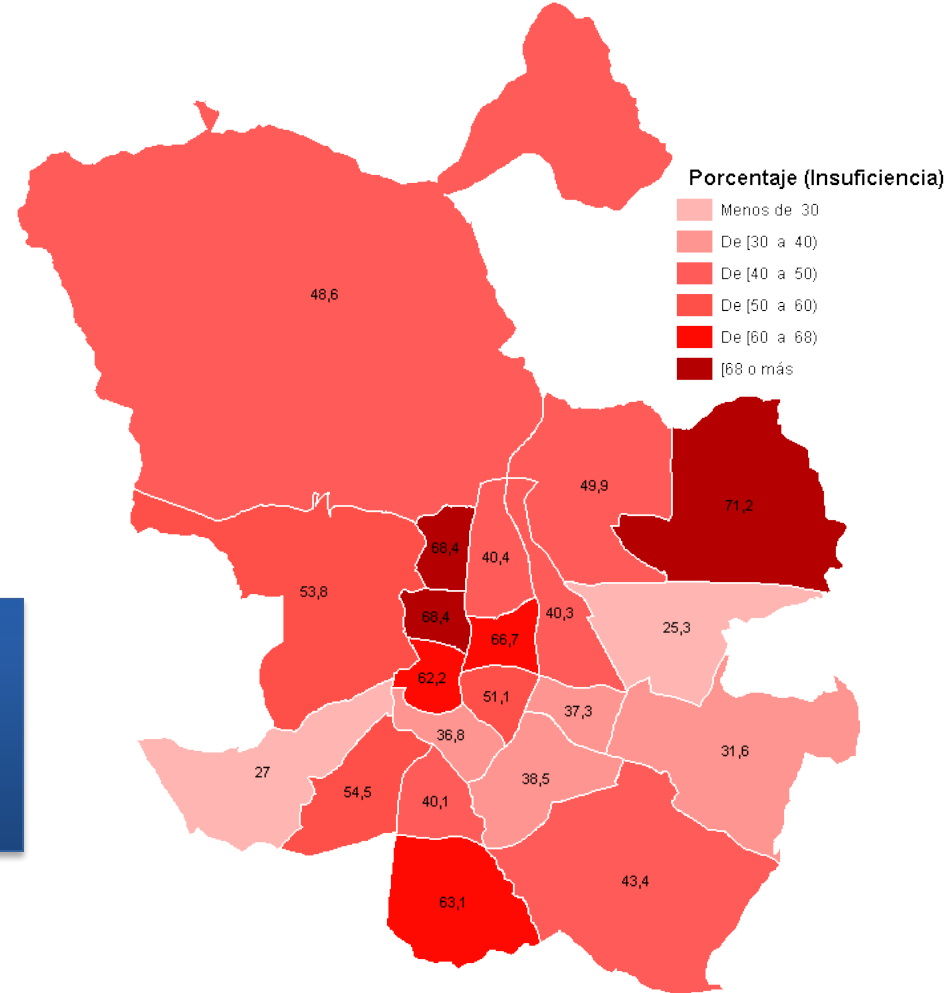


Satisfacción con los puntos limpios según..

Satisfacción con los puntos limpios según uso y suficiencia



% de personas encuestadas que consideran que los puntos limpios son insuficientes por distrito



En tres distritos hay un 68% o más de personas encuestadas que consideran que son pocos los recursos destinados a puntos limpios: Barajas , Centro y Tetuán.

Madrid (% de insuficiente): 47,8%