



Observatorio

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2017

Cohesión Social y Servicios Sociales

Servicio de Evaluación

Subdirección General de Calidad y Evaluación

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

2018

| FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA | |
|----------------------------------|---|
| Universo | Personas mayores de 18 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta |
| Tamaño muestral | 3.003 personas encuestadas, 140 por distrito, aproximadamente |
| Error muestral | Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 1,82\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 8,45\%$ 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, 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 las personas encuestadas |
| Periodo de recogida | Del 2 de octubre al 27 de noviembre de 2017 |
| Ponderación | Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a 31 de octubre de 2017 |
| Número de expediente | 300/2017/00169 Presupuesto base de licitación: 60.000€ Importe IVA 21%: 12.600€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 72.600€ |
| Empresa adjudicataria | Dephimática S.L Precio de adjudicación: 58.798,79 € (sin IVA) 71.146,54 € (IVA incluido) |

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

INDICADORES UTILIZADOS

Todas las preguntas de la encuesta

- **Frecuencias** porcentuales de las variables

Preguntas con escala semántica

- **Indicadores Sintéticos**

Área de satisfacción: [50-100]

Área de insatisfacción: [0-50]

Preguntas con escala numérica 0-10 puntos

- **Medias** de satisfacción

Área de satisfacción: [5-10]

Área de insatisfacción: [0-5]

(*) Calculados según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del Barómetro que, a su vez, se basa en los indicadores elaborados por *TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP)* de Estados Unidos

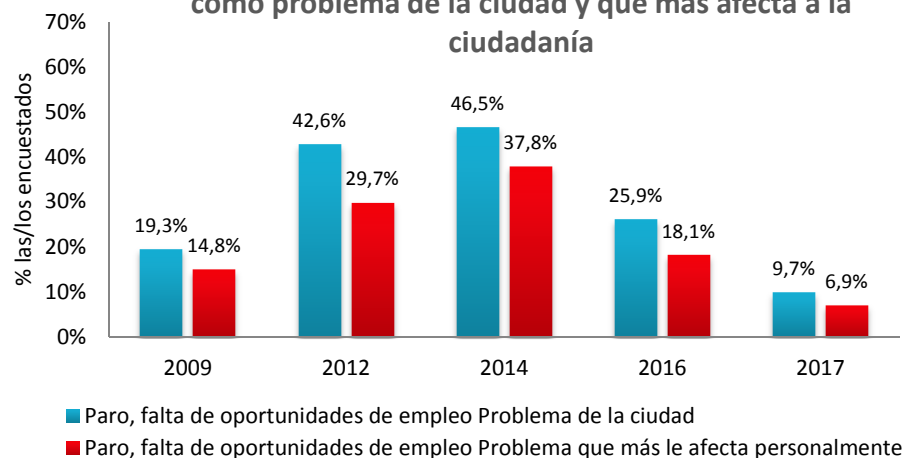
COMPARACIÓN DE CIUDADES

| | Barcelona | Roma | Sevilla | Ciudades europeas Urban Audit |
|-----------------------------------|--|---|---|--|
| Ámbito temporal | 4 abril-27 junio 2017 | 26 abril- 13 junio 2017 | 10 enero-19 enero 2018 | Mayo-junio 2015 |
| Serie disponible | Desde 1987 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 (1.376.368 personas) | Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años. (2.448.438 personas) | Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (565.145 personas) | Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años de 79 ciudades europeas |
| Tipo de encuesta y muestra | 6.000 encuestas personales domiciliarias | 5.760 encuestas telefónicas | 440 encuestas telefónicas | 500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica |
| Indicadores utilizados | Escala 0-10 | Escala 1-10 | Escala semántica. Escala 0-10 | Escala semántica |
| Referencia | Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017, resum de resultats | Agencia per il controllo de la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale: Estate Romana 2017 Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, julio 2017 | Barómetro Socioeconómico centro andaluz de prospectiva. Sevilla, Enero 2018 | 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 |

Principales problemas sociales identificados por la ciudadanía como problemas de la ciudad



Evolución del paro y falta de oportunidades de empleo como problema de la ciudad y que más afecta a la ciudadanía

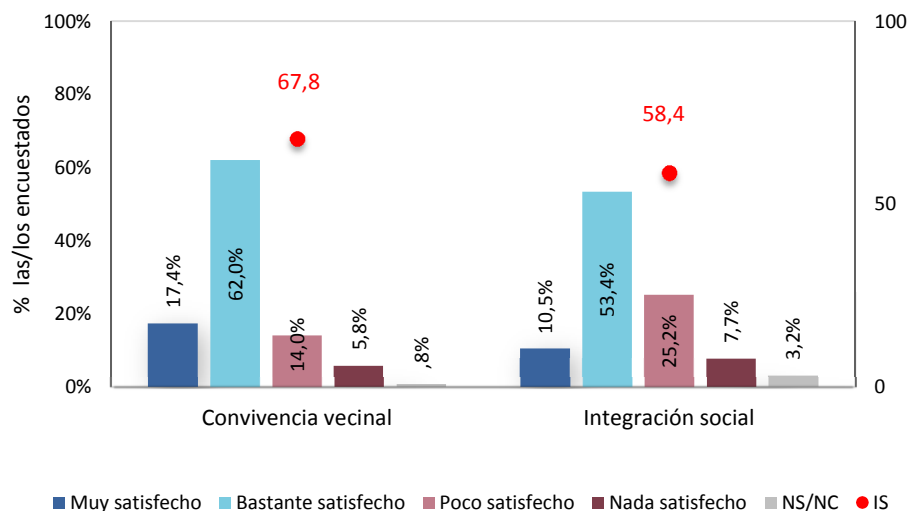


- Sigue disminuyendo desde 2014 el porcentaje de personas encuestadas que opina que el paro está entre los principales problemas de la ciudad y que más afectan a la ciudadanía.
- Continúa el descenso de la percepción como principales problemas de la ciudad: el alto coste de la vida, la escasez de servicios sociales, la convivencia, integración y la pobreza, desigualdad e injusticia social.
- Ascende respecto al 2016 la percepción de la inmigración, las drogas y la mendicidad como problemas de la ciudad.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Satisfacción con la convivencia vecinal y la integración social como parte de la calidad de vida de la ciudad

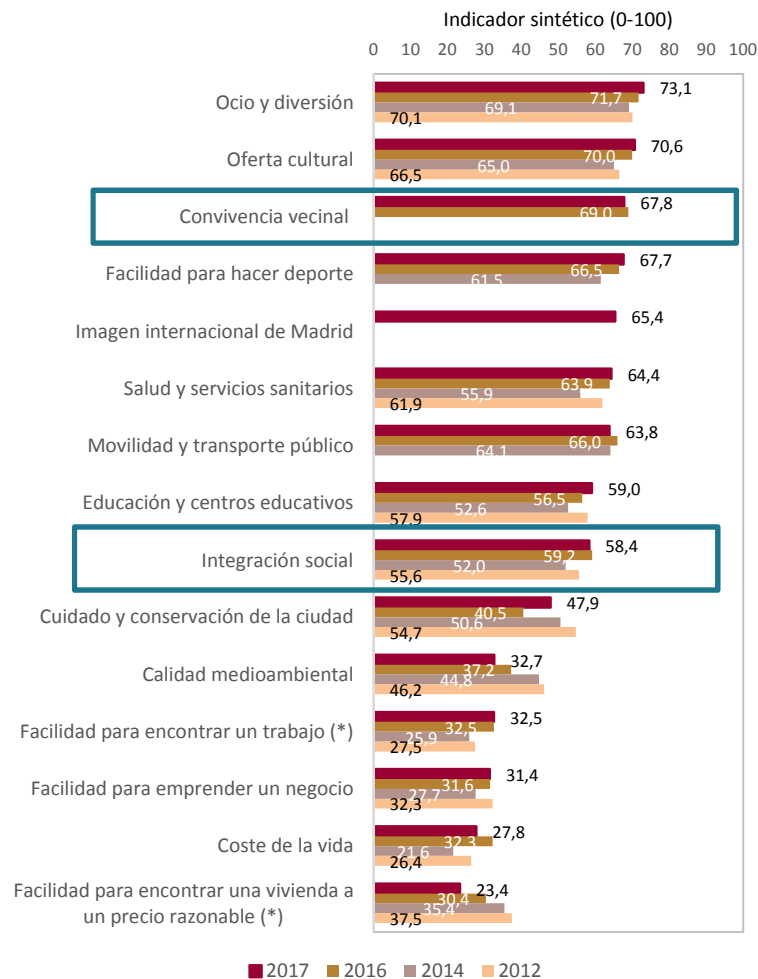
Satisfacción con la convivencia vecinal y la integración social como aspectos de la calidad de vida de la ciudad



- El 79,4% de las personas encuestadas está muy o bastante satisfecho con la convivencia vecinal como aspecto de la calidad de vida de la ciudad, esto hace que se sitúe en el tercer puesto como aspecto mejor valorado, tras el ocio y diversión y la oferta cultural. A pesar de ello sufre un ligero descenso respecto a la edición de 2016.
- La satisfacción con la integración social es menor que con la convivencia vecinal, el 63,9% de las personas encuestadas está muy o bastante satisfecho, y también ha disminuido respecto a la edición anterior.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Evolución IS de la satisfacción con aspectos de la calidad de vida de la ciudad 2012-2017

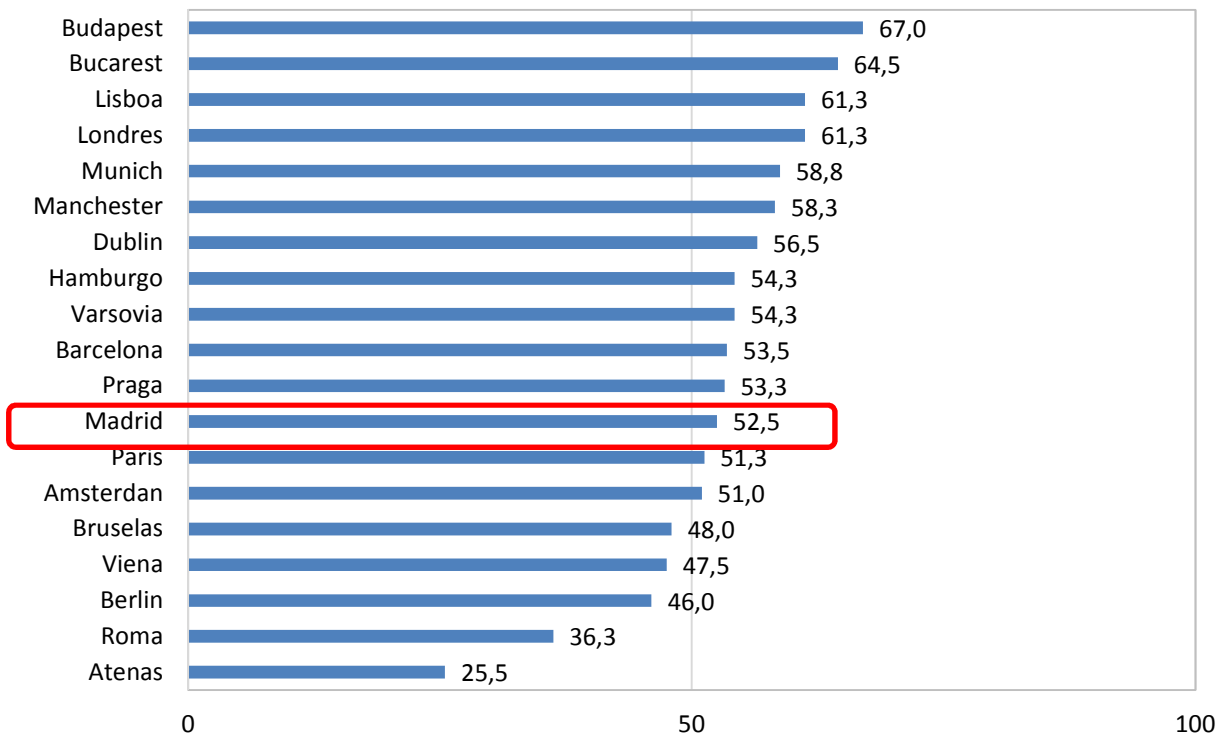


(*) En las ediciones anteriores a 2016 se formuló de distinta manera

La integración social como parte de la calidad de vida en la ciudad. Comparación

Buena integración inmigrantes en... Comparación ciudades europeas 2016

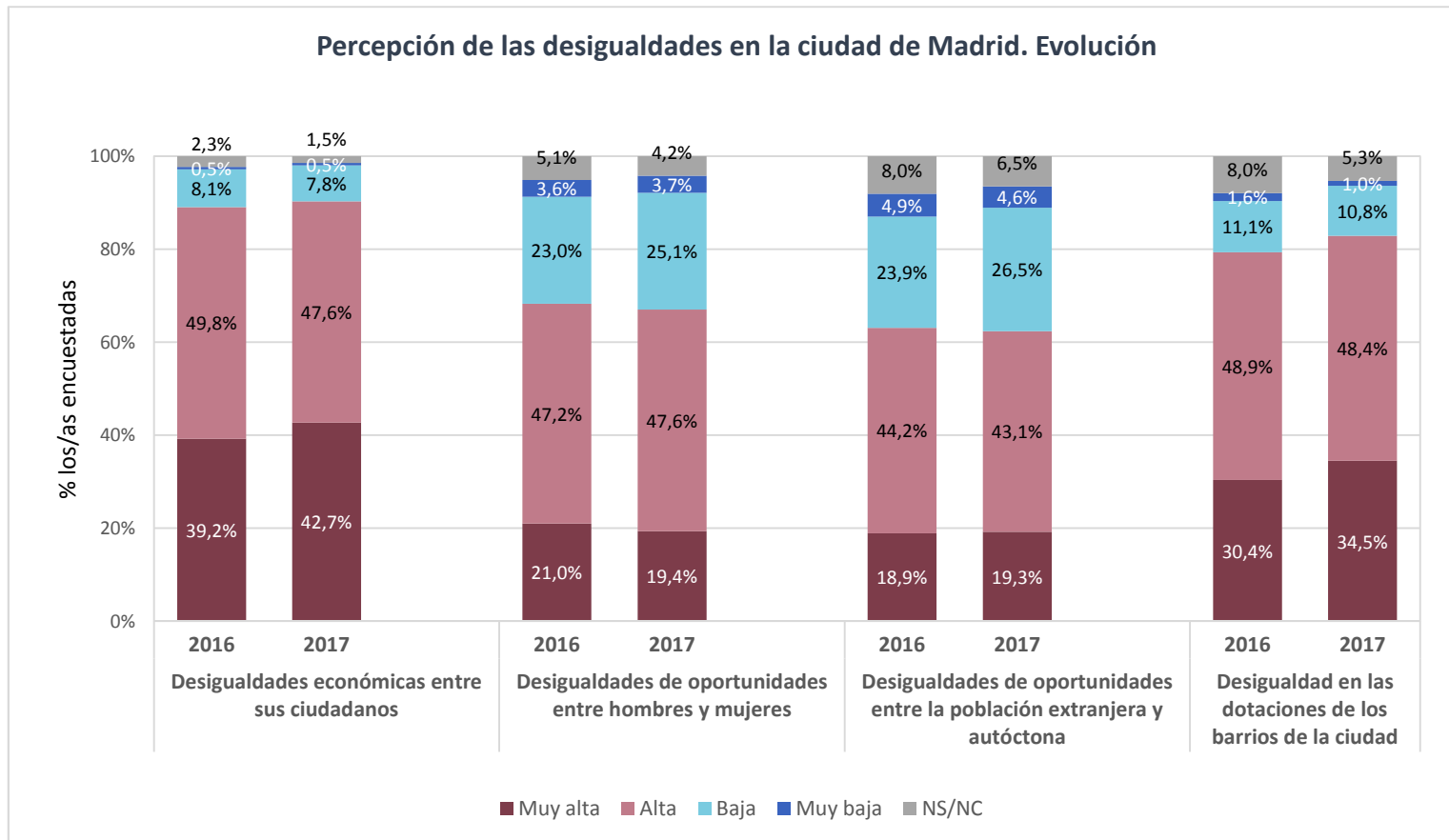
■ Indicador Sintético de Satisfacción (escala 0-100)



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



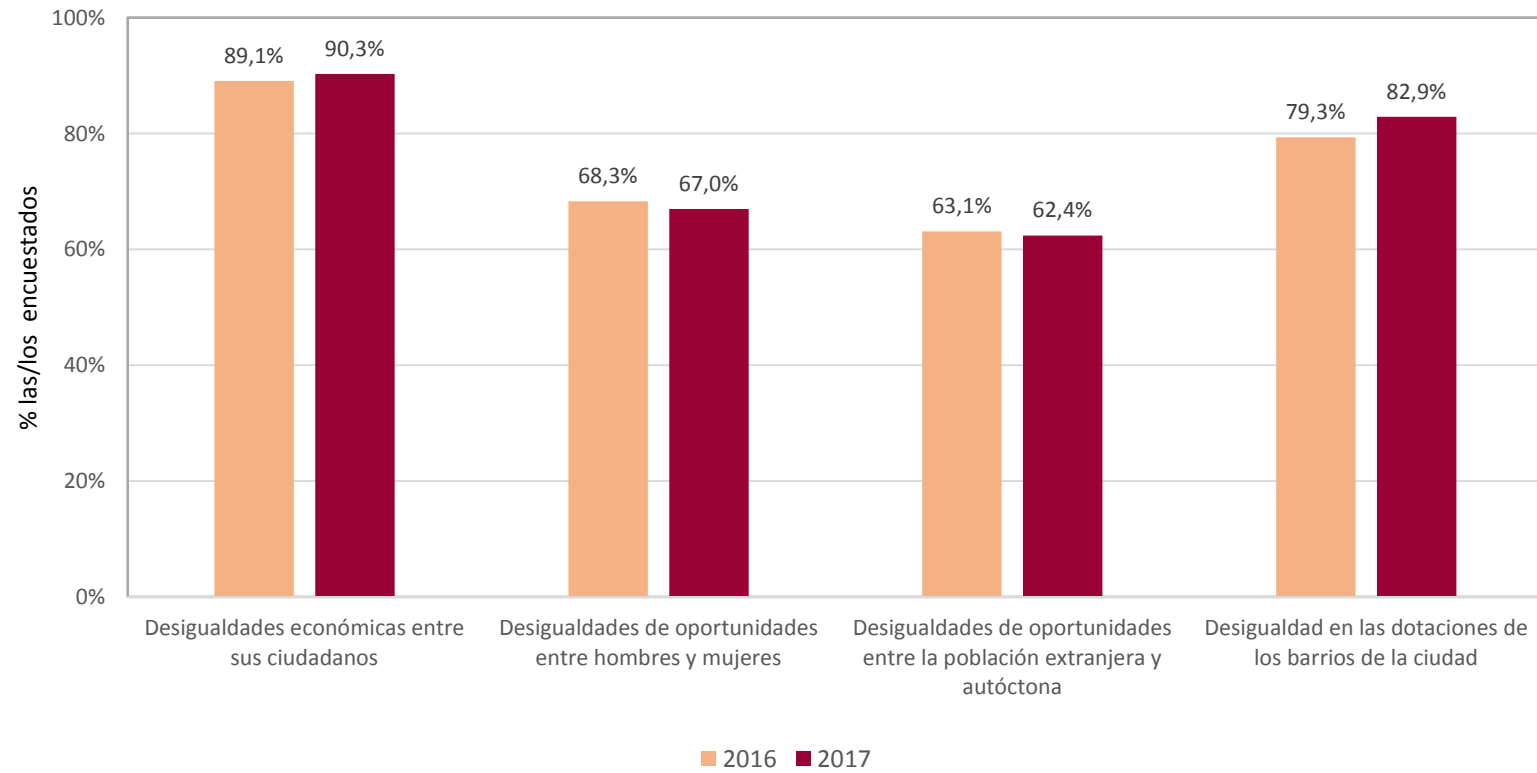
Percepción de desigualdades en la ciudad de Madrid



- Las desigualdades en la ciudad de Madrid se consideran altas o muy altas por la mayoría de las personas encuestadas.
- Las desigualdades económicas entre los ciudadanos y la desigualdad en las dotaciones de los barrios son las que se perciben como más altas.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
 Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

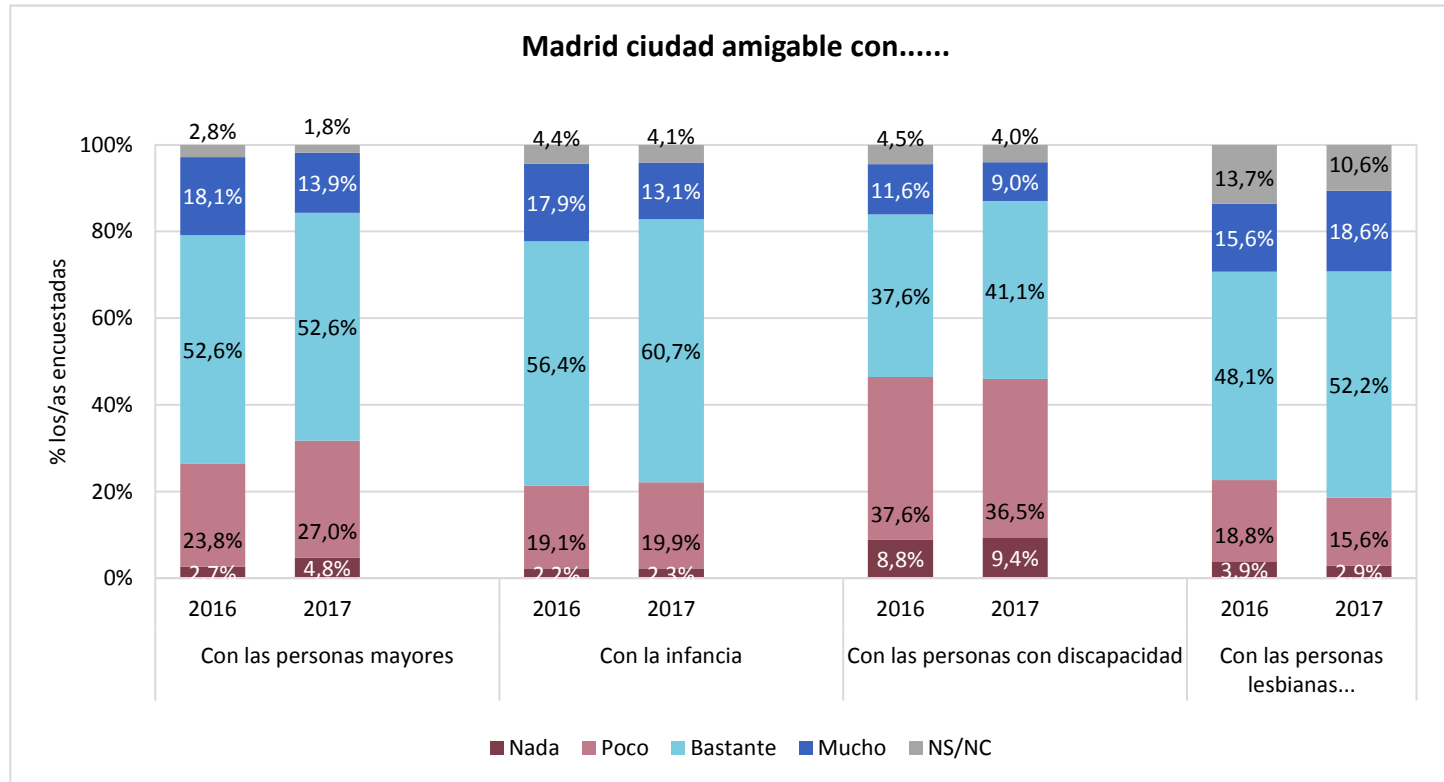
Percepción de las desigualdades en la ciudad de Madrid. % de Muy alta + alta



Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
 Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas



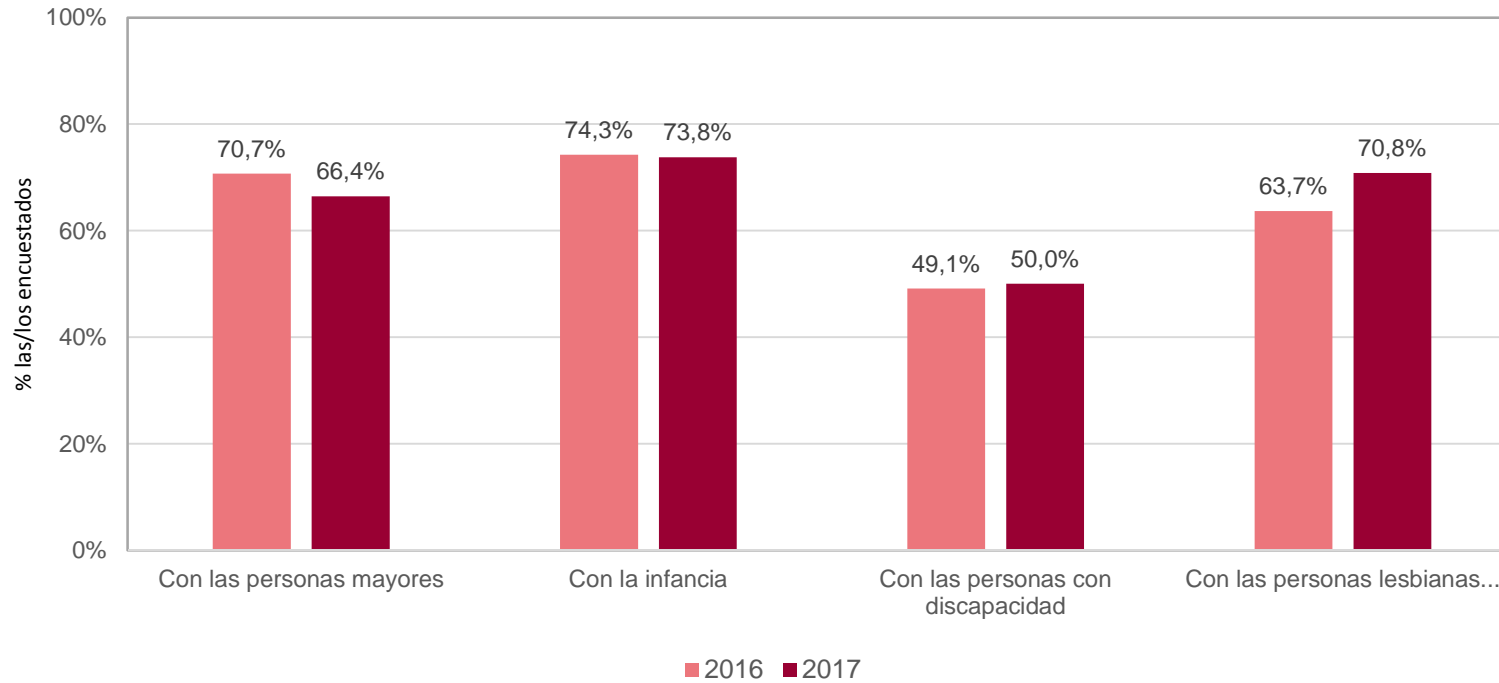
Madrid como ciudad amigable



- Madrid es percibida como ciudad poco o nada amigable con las personas con discapacidad por el 45,9% de las personas encuestadas.
- Aumenta el porcentaje de personas encuestadas que considera que la ciudad es nada o poco amigable con las personas mayores respecto a 2016
- Disminuye el porcentaje de personas encuestadas que considera que la ciudad es nada o poco amigable con las personas Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales respecto a 2016.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
 Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

Madrid ciudad amigable con % de Mucho + bastante amigable

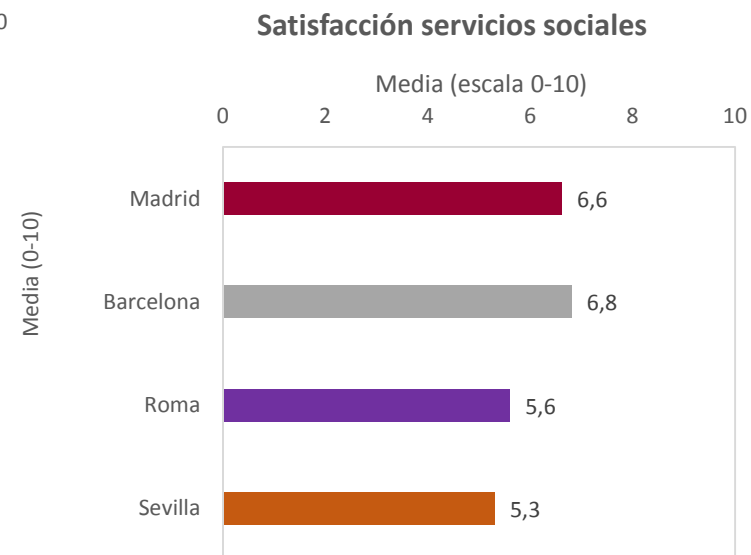
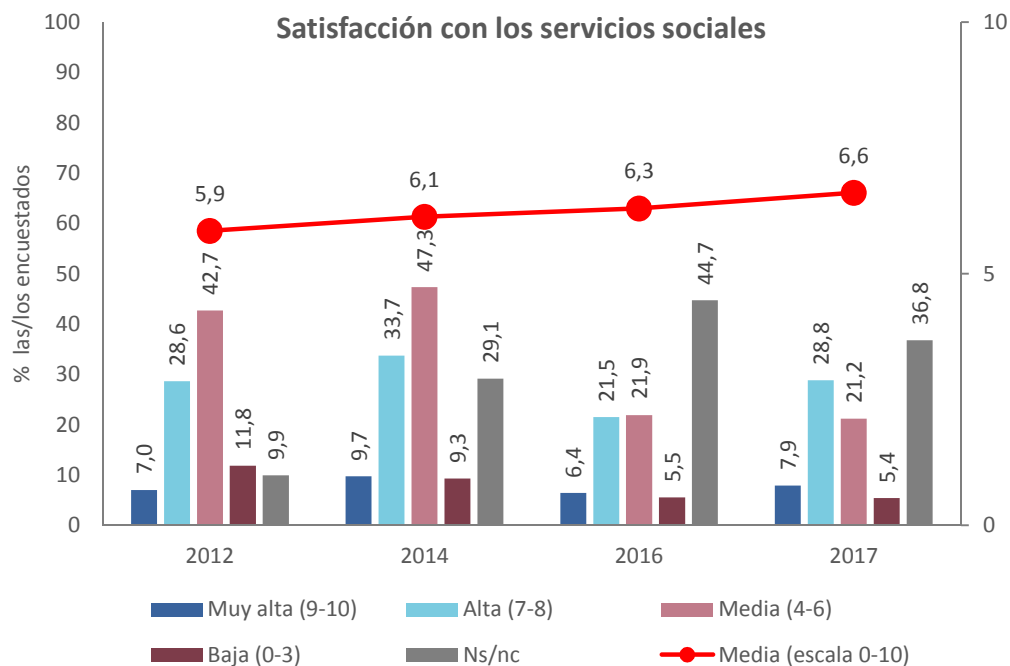


Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
 Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas



Satisfacción con los servicios sociales

Satisfacción con los servicios sociales, evolución y comparativa



- La satisfacción con los servicios sociales está por encima de 6 puntos de media y sigue una tendencia ascendente desde 2012.
- Es necesario resaltar el alto porcentaje de personas encuestadas (36,8%) que no valoran la satisfacción con estos servicios.

Fuentes:

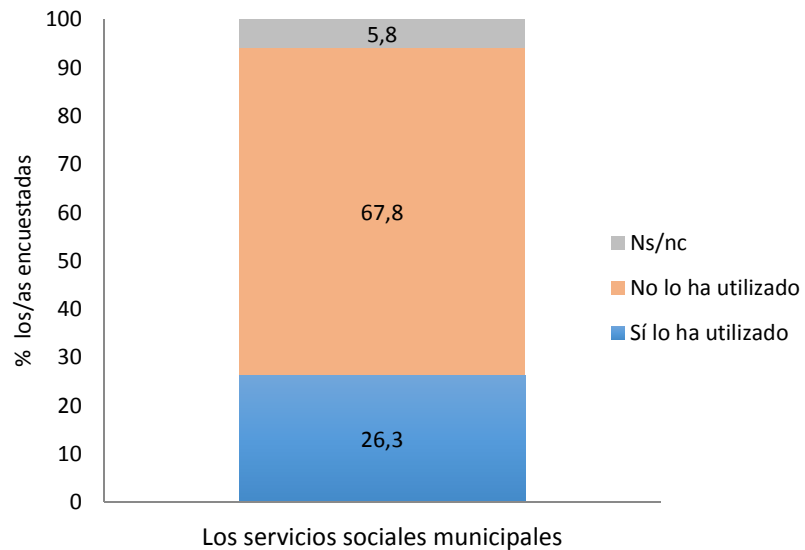
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017. Escala 0-10
 Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, enero 2018. Escala 0-10
 Roma: Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma X edizione, julio 2017. Escala 1-10

- En la comparación con otras ciudades Barcelona es la mejor valorada, seguida por Madrid.

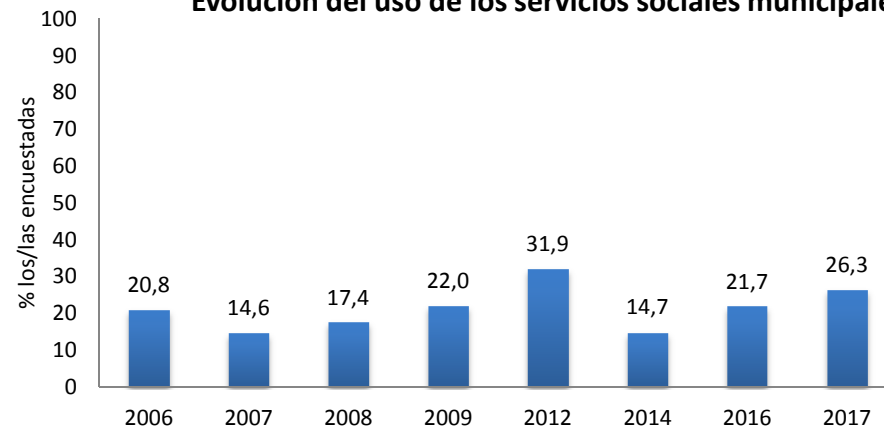
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Uso de los servicios sociales, evolución, y comparación de ciudades

Uso de los servicios sociales en el último año

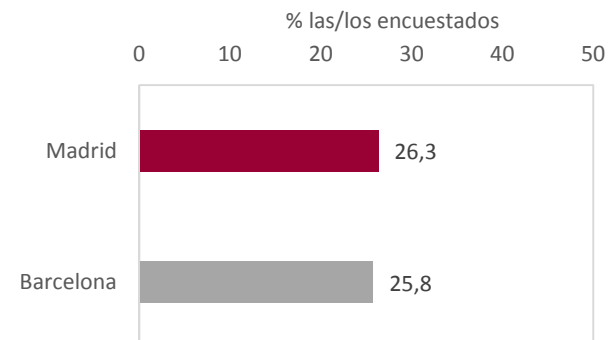


Evolución del uso de los servicios sociales municipales



- Los servicios sociales han sido utilizados en el último año por un 26,3% de las personas encuestadas, proporción muy similar a la de Barcelona (25,8%). A efectos de la comparación, en la encuesta de Barcelona se pregunta por los centros de servicios sociales.
- El uso de los servicios sociales ha aumentado en relación a ediciones anteriores, a excepción de la edición de 2012.

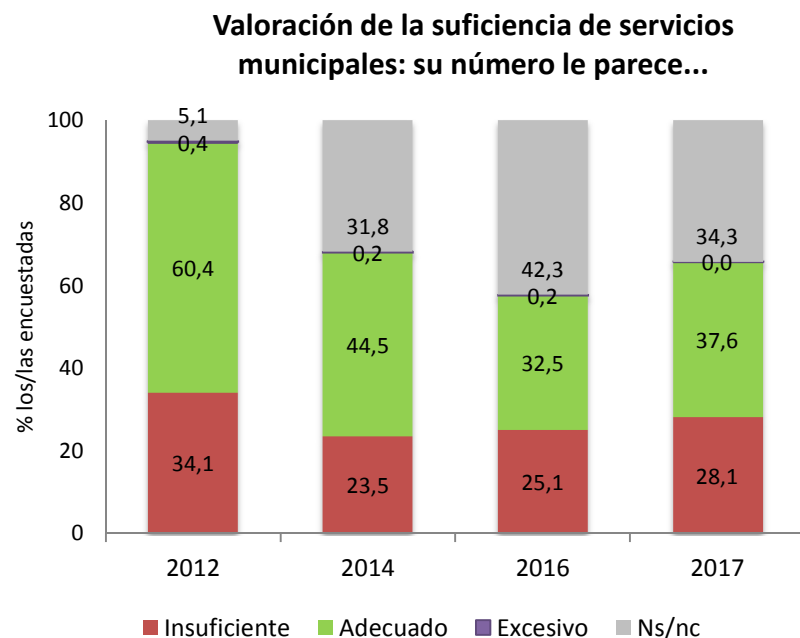
Uso de los servicios sociales



Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

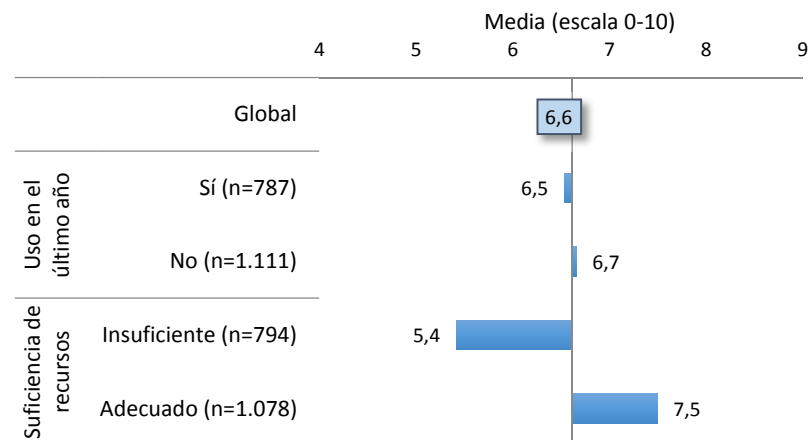
Fuente: Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017.

Suficiencia de los servicios sociales municipales. Evolución



- Una proporción muy importante de las personas encuestadas no tiene una opinión formada sobre la suficiencia de servicios sociales, a juzgar por el elevado porcentaje registrado de respuesta *No sabe/No contesta*. No obstante, algo más de la cuarta parte (28,1%) cree que los servicios sociales municipales actuales son insuficientes, proporción que ha aumentado desde 2014.

Satisfacción con los servicios sociales municipales según uso y suficiencia

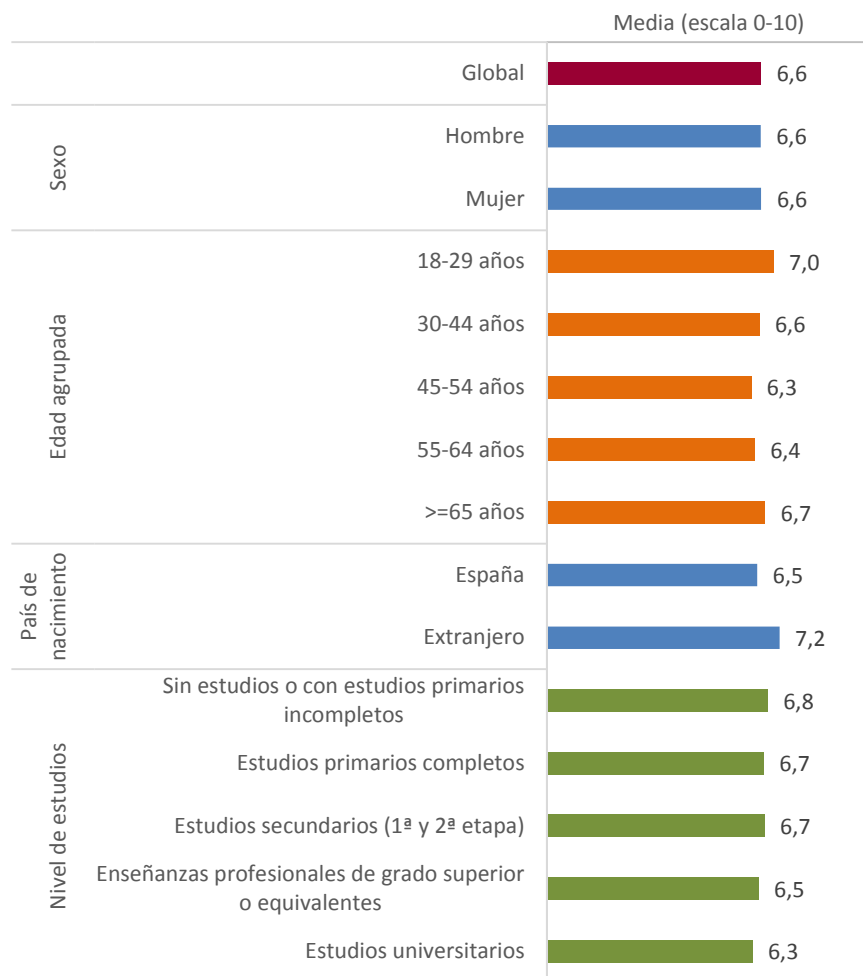


- La satisfacción con los servicios sociales es mayor entre las personas encuestadas que no los han usado en el último año, y las que consideran que su número es el adecuado.

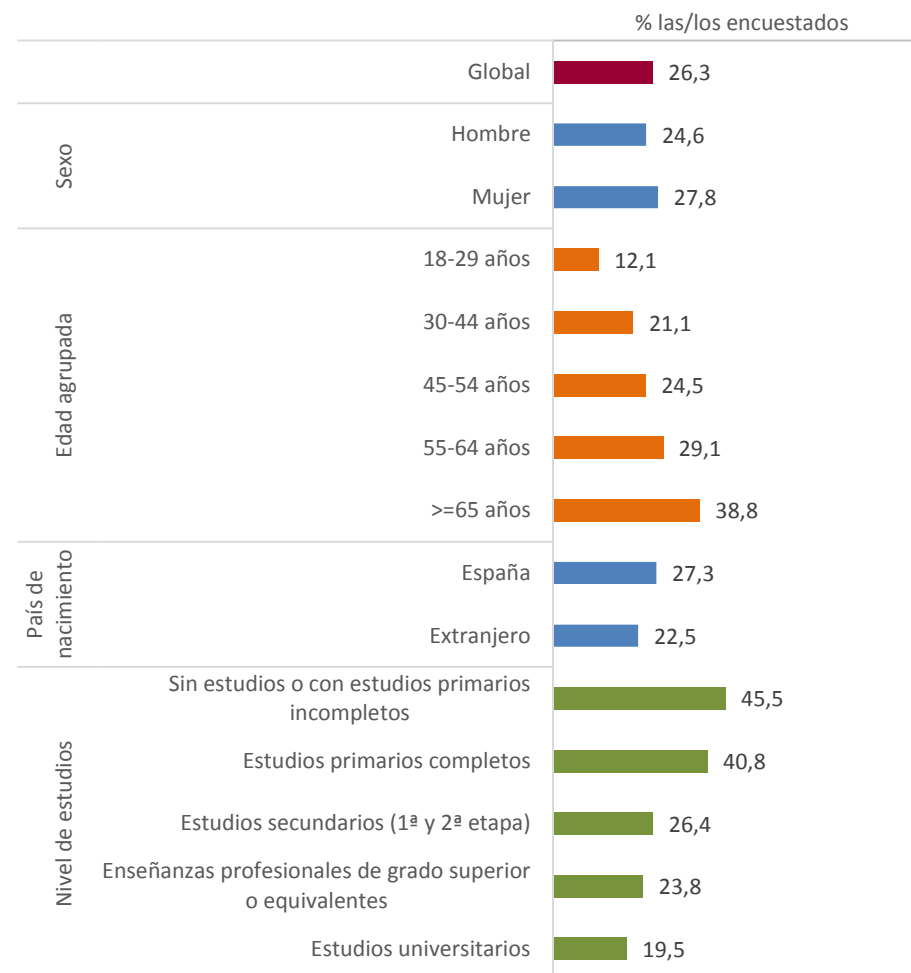
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Perfil sociodemográfico de satisfacción con los servicios sociales y utilización en el último año

Satisfacción con los servicios sociales



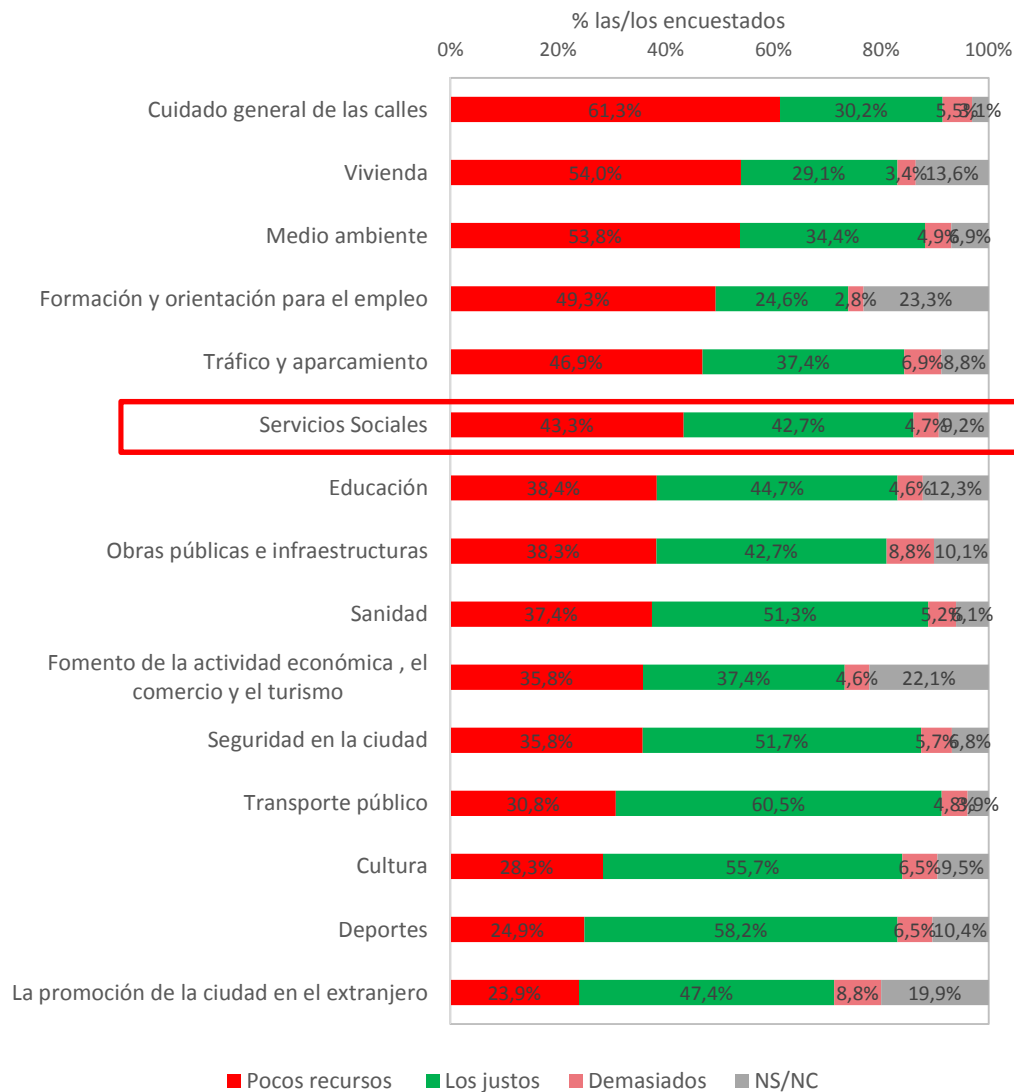
Uso de los servicios sociales en el último año (% de respuesta sí)



Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

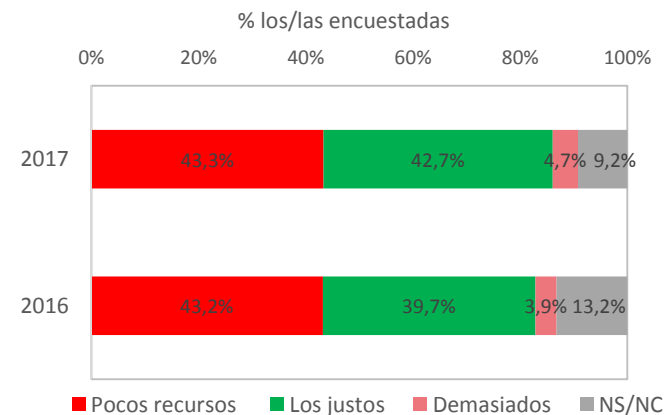
El gasto municipal en Servicios Sociales

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



Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

El Ayuntamiento dedica a los Servicios Sociales...



- El 43,3% de las personas encuestadas considera que el Ayuntamiento destina pocos recursos a los Servicios Sociales. Esto hace que los Servicios Sociales se sitúen en sexto lugar dentro de la relación de servicios a los que se destinan pocos recursos.