

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

Educación

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

	Roma	Ciudades europeas Urban Audit
Ámbito temporal	26 abril- 13 junio 2017	Mayo-junio 2015
Serie disponible	Desde 2007 con periodicidad anual	2004-2006-2009-2012-2016
Universo	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años. (2.448.438 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años de 79 ciudades europeas
Tipo de encuesta y muestra	5.760 encuestas telefónicas	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
Indicadores utilizados	Escala 1-10	Escala semántica
Referencia	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	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

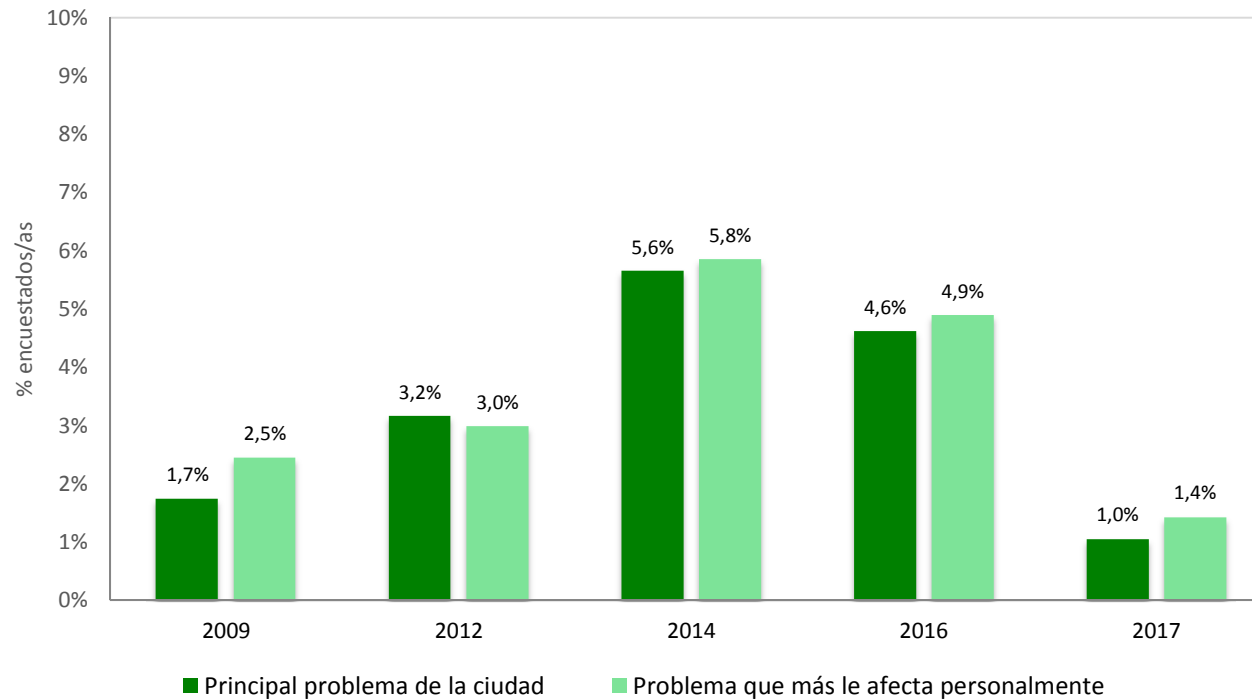


Los 15 principales problemas de la ciudad de Madrid					
	2009	2012	2014	2016	2017
1	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Paro, falta de oportunidades de empleo	Limpieza	Limpieza
2	Contaminación del aire	Contaminación del aire	Limpieza	Paro, falta de oportunidades de empleo	Contaminación del aire
3	Paro, falta de oportunidades de empleo	Tráfico, atascos	Tráfico, atascos	Contaminación del aire	Tráfico, atascos
4	Ruido	Alto coste de la vida	Contaminación del aire	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo
5	Obras	Limpieza	Alto coste de la vida	Inseguridad	Falta de aparcamiento
6	Inseguridad	Inseguridad	Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad
7	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad	Pobreza, desigualdad, injusticia social	Ruido
8	Aglomeraciones	Ruido	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Aceras y calles en mal estado	Escasez o falta de mantenimiento de parques y jardines
9	Limpieza	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Sanidad, falta de servicios o profesionales, lista de espera, calidad o precios	Delincuencia, robos, atracos y hurtos
10	Alto coste de la vida	Carestía del transporte público	Corrupción	Educación, falta de profesorado, centros o plaza, calidad o tasas	Aceras y calles en mal estado
11	Transporte público	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Transporte público	Recogida de basuras, contenedores
12	Impuestos	Crisis, economía	Ruido	Ruido	Transporte público
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	Poca frecuencia de transporte público
14	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Crisis, economía	Servicios sociales, escasez de servicios, centros o ayudas	Ninguno
15	Estrés	Políticos	Políticos	Alto coste de la vida	Excrementos de animales en las aceras, parques..

- La educación no está entre los 15 problemas fundamentales de la ciudad, circunstancia que no ocurría desde 2009

La educación como problema de la ciudad. Evolución

Evolución de problemas relacionados con la educación identificados por las personas encuestadas



Nota: En la edición de 2016 se han agrupado los problemas de falta de profesorado, centros o plazas y los de acoso escolar

- Los problemas relacionados con la educación: falta de profesorado, centros o plazas escolares, descenso de la calidad o el aumento de las tasas, han visto reducida su importancia tanto como problema de la ciudad como problemas que más afectan personalmente, con un descenso de más del 3% en relación a la edición de 2016.

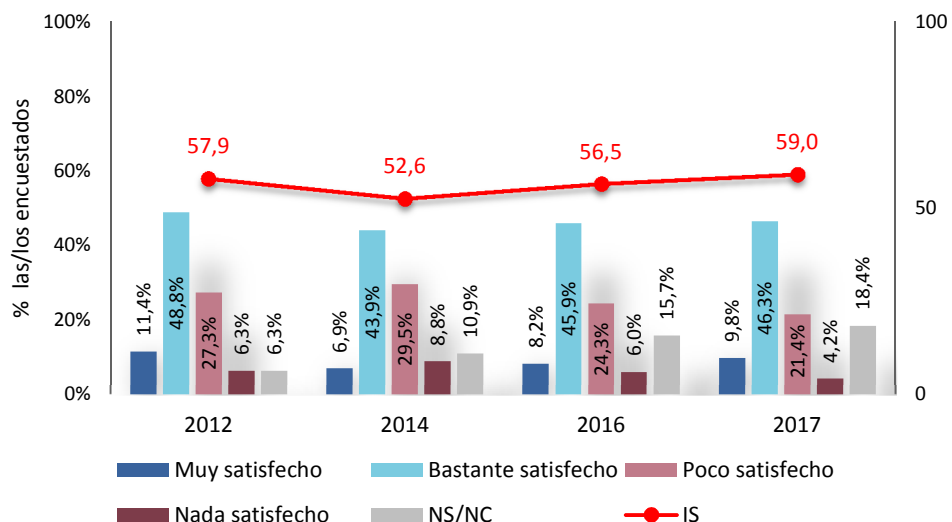
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

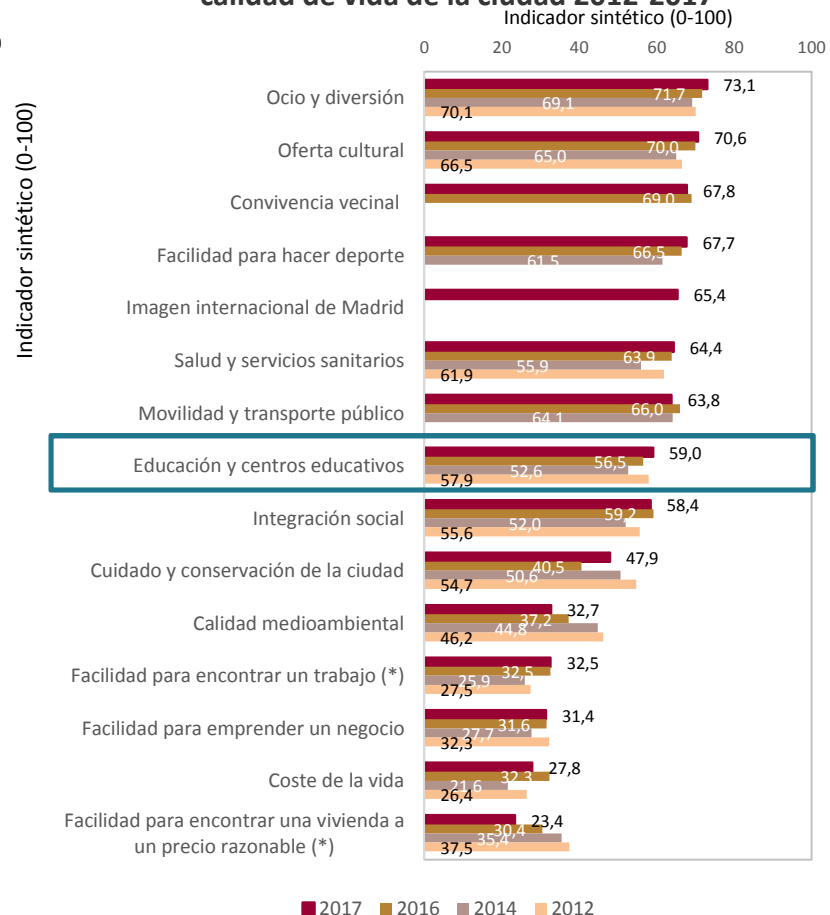
Satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad relacionados la educación y los centros educativos

Satisfacción con la educación y los centros educativos como aspectos de calidad de vida de la ciudad



- El 56,1% de las personas encuestadas están muy o bastante satisfechos con la educación y los centros educativos como aspectos de la calidad de vida de la ciudad.
- La satisfacción con los aspectos de calidad de vida en la ciudad relacionados con la educación y los centros educativos ocupan un lugar intermedio en relación a los otros aspectos de la calidad de vida.
- La satisfacción ha aumentado 3,5 puntos respecto al año 2016 alcanzando el mejor valor de la serie.

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

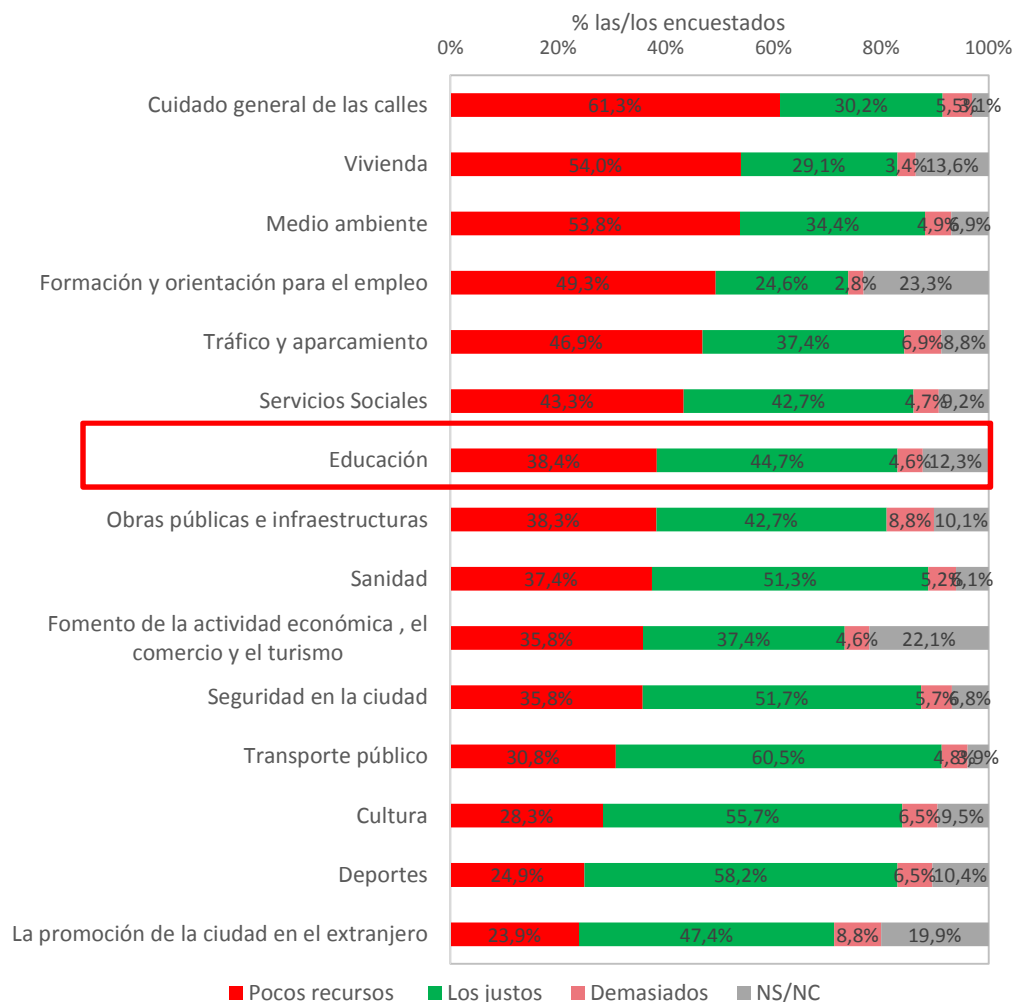


(*) En las ediciones anteriores a 2016 se formuló de distinta manera

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

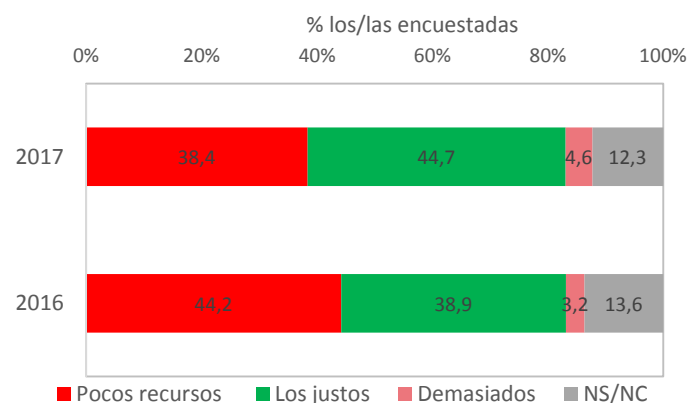
El gasto municipal en educación

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



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

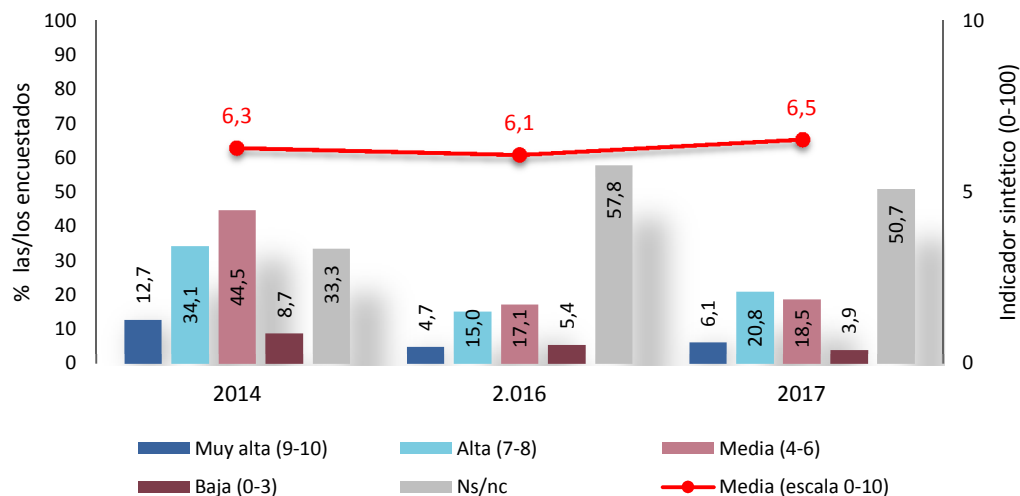
El Ayuntamiento dedica a la educación...



- El 44,7% de las personas encuestadas considera que el ayuntamiento destina los recursos justos a la educación, frente a un 38,4% que considera que son insuficientes, situándose la educación en una posición intermedia entre los servicios a los que se destinan pocos recursos.
- Ha disminuido respecto a 2016 el porcentaje de personas encuestadas que cree que se dedican pocos recursos y ha aumentado el de personas que cree que se dedican los recursos justos.

Satisfacción con las escuelas infantiles públicas. Evolución. Comparación de ciudades

Satisfacción con las escuelas infantiles públicas



- Hay que destacar el alto porcentaje de personas encuestadas que no tienen opinión cuando se les pregunta por la satisfacción con las escuelas infantiles públicas (50,7%).
- Entre las que sí tienen, la puntuación media es 6,5 en una escala de 0 a 10 y ha aumentado respecto a años anteriores.

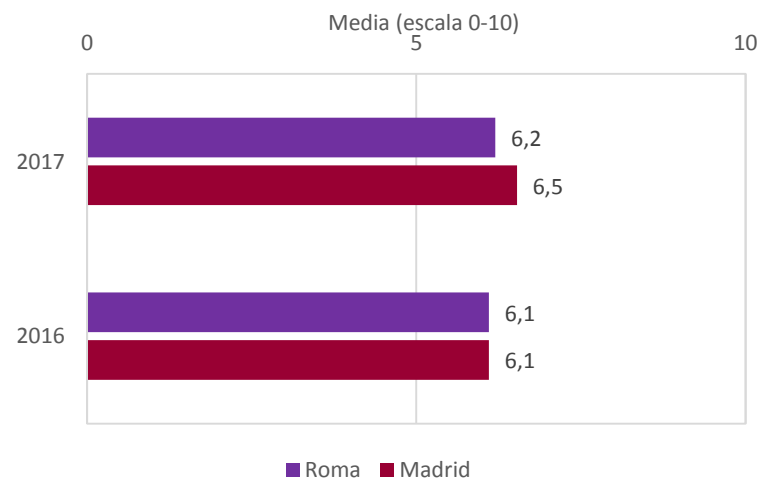
A efectos de la comparación hay que señalar que en la encuesta de Roma se pregunta la satisfacción en una escala de 1-10.

Fuentes:

Roma: Agencia 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, luglio 2017.

Nota: la media de Roma está en una escala de 1-10.

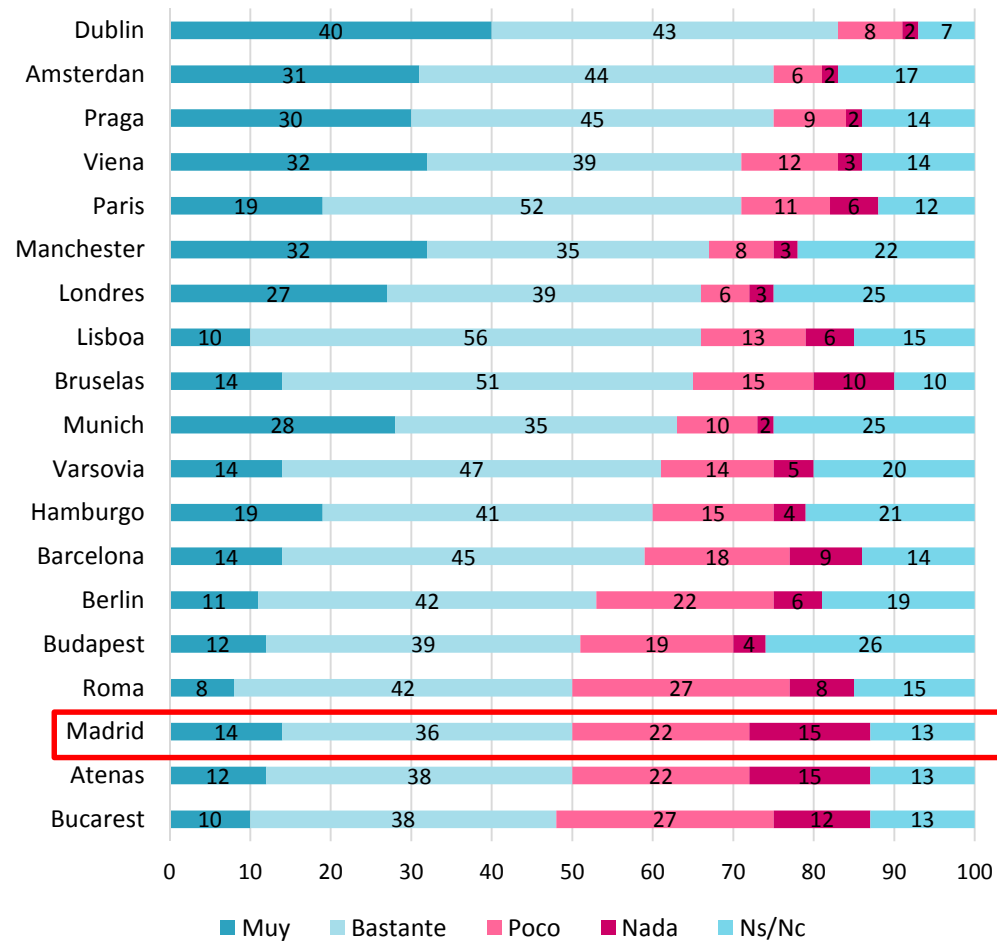
Satisfacción con las escuelas infantiles



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

Satisfacción con las escuelas infantiles. Comparación de ciudades

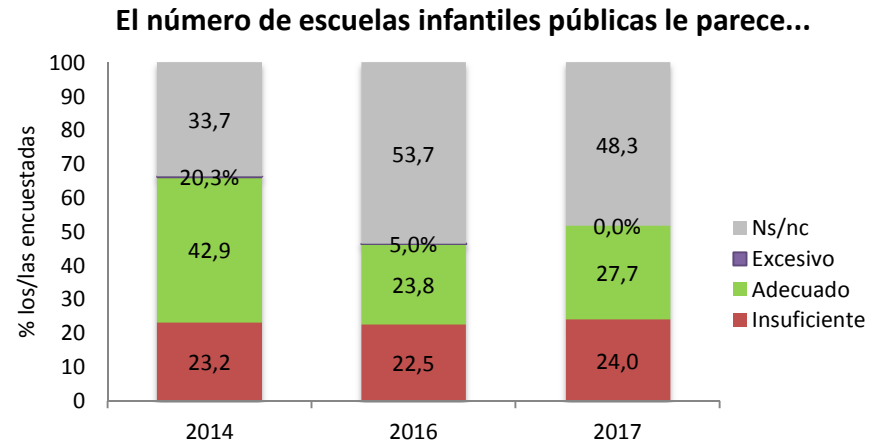
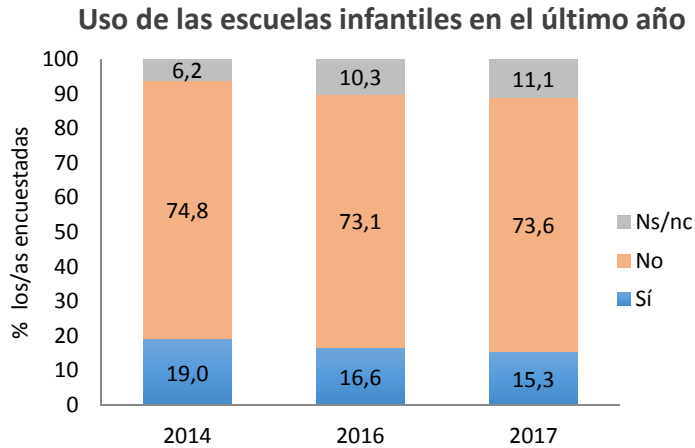
Grado de satisfacción con las escuelas y otras infraestructuras educativas



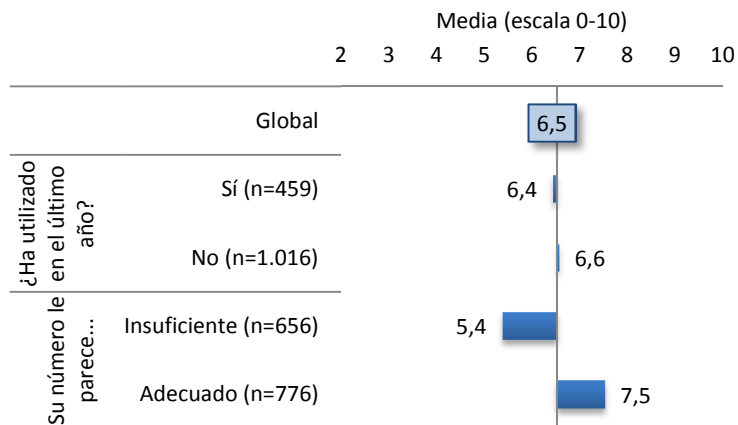
- Según la encuesta de calidad de vida en las ciudades europeas (2015), realizada en el contexto de Urban Audit, Madrid ocupa una de las últimas posiciones en comparación con las principales ciudades europeas en lo que se refiere a la satisfacción con las escuelas e infraestructuras educativas.

Fuente: European Commission (2015), Quality of life in cities. Perception survey in 79 European Cities.

Uso y suficiencia de las escuelas infantiles públicas. Evolución



Satisfacción con las escuelas infantiles global y según distintos aspectos del servicio



- Solo el 15,3% de las personas encuestadas ha utilizado las escuelas infantiles en el último año, lo que explicaría el alto porcentaje de las que no tienen una opinión formada cuando se les pregunta por su satisfacción (50,7%)
- En la misma línea se encuentra la valoración de la suficiencia. Un 48,3% de las personas encuestadas no tienen opinión formada en relación a la suficiencia del número de escuelas infantiles. Un 24% considera que son insuficientes.
- Están más satisfechas con las escuelas infantiles las personas que no las utilizan y las que consideran que su número es adecuado.

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