



**Observatorio**

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

## **Medio ambiente**

**Servicio de Evaluación  
Subdirección General de Calidad y Evaluación  
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía  
2018**

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
<b>Universo</b>	Personas mayores de 18 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
<b>Tamaño muestral</b>	3.003 personas encuestadas, 140 por distrito, aproximadamente
<b>Error muestral</b>	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
<b>Procedimiento de muestreo</b>	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
<b>Método de recogida</b>	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio de las personas encuestadas
<b>Periodo de recogida</b>	Del 2 de octubre al 27 de noviembre de 2017
<b>Ponderación</b>	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a 31 de octubre de 2017
<b>Número de expediente</b>	300/2017/00169 Presupuesto base de licitación: 60.000€ Importe IVA 21%: 12.600€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 72.600€
<b>Empresa adjudicataria</b>	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

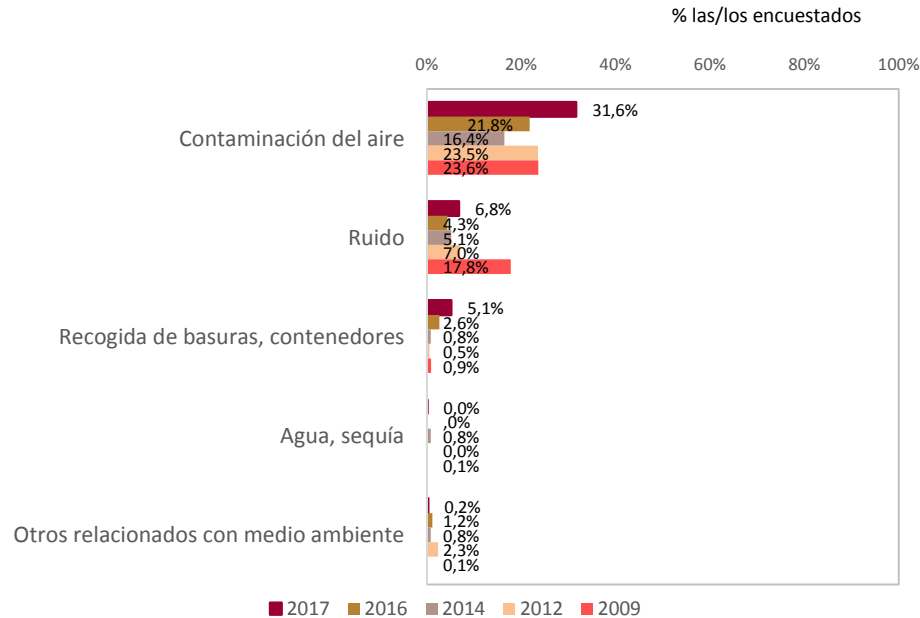
	Barcelona	Bilbao	Roma	Sevilla	Ciudades europeas Urban Audit
<b>Ámbito temporal</b>	4 abril-27 junio 2017	Octubre-diciembre 2015	26 abril- 13 junio 2017	10 enero-19 enero 2018	Mayo-junio 2015
<b>Serie disponible</b>	Desde 1987 con carácter anual	Desde 2009 con carácter anual	Desde 2007 con periodicidad anual	Desde 2004 con periodicidad anual	2004-2006-2009-2012-2016
<b>Universo</b>	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (1.376.368 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 16 años ( 345.100 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
<b>Tipo de encuesta y muestra</b>	6.000 encuestas personales domiciliarias	1.200 encuestas realizadas de forma personal	5.760 encuestas telefónicas	440 encuestas telefónicas	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
<b>Indicadores utilizados</b>	Escala 0-10	Escala 1-10	Escala 1-10	Escala semántica. Escala 0-10	Escala semántica
<b>Referencia</b>	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017, 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: 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

## El medio ambiente como problema de la ciudad

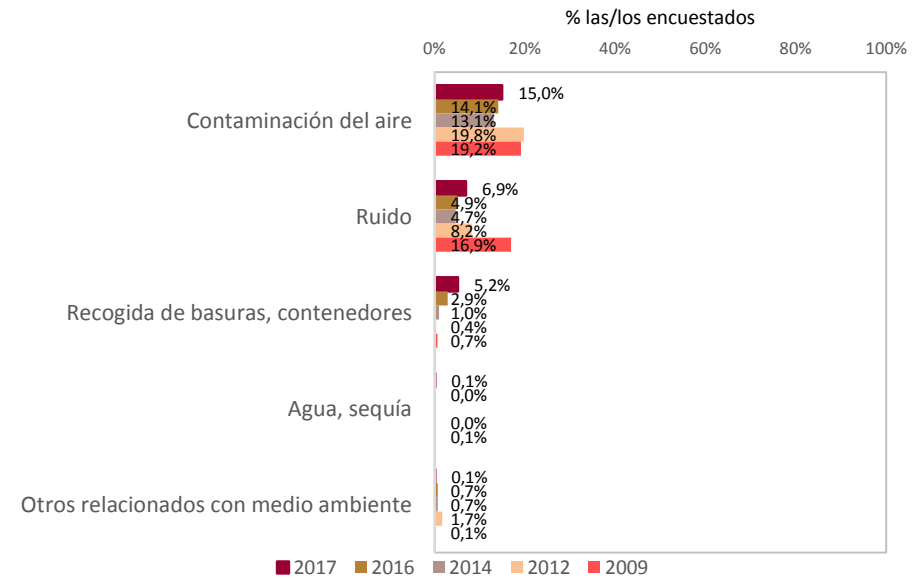
Los 15 principales problemas de la ciudad de Madrid					
	2009	2012	2014	2016	2017
1	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Paro, falta de oportunidades de empleo	Limpieza	Limpieza
2	Contaminación del aire	Contaminación del aire	Limpieza	Paro, falta de oportunidades de empleo	Contaminación 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 contaminación se sitúa como segundo problema de la ciudad y sube una posición con respecto a la edición de la encuesta de 2016.
- El ruido asciende cinco escalones respecto a 2016, posicionándose como séptimo problema de la ciudad.

### Evolución de los problemas de la ciudad relacionados con el medio ambiente



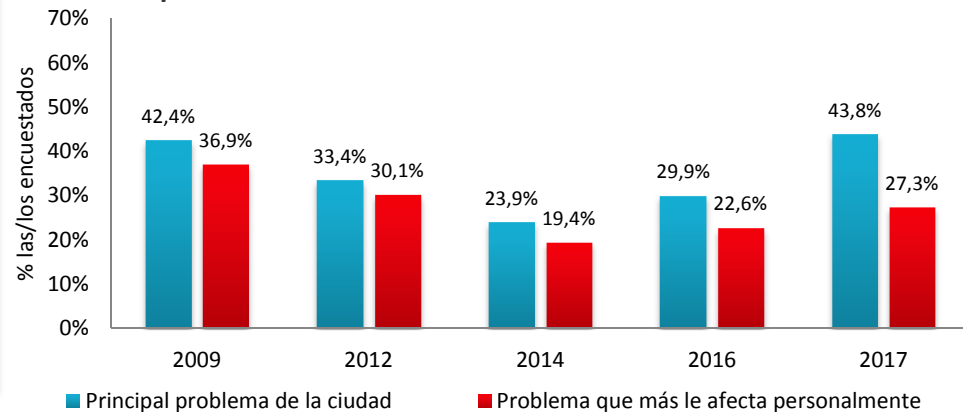
### Evolución de los problemas que más afectan a la ciudadanía relacionados con el medio ambiente



- Respecto a la edición de 2016 sube 9,8 puntos porcentuales la contaminación del aire como problema de la ciudad, y 2,5 puntos el ruido.
- El 43,8% de las personas encuestadas señala los problemas medioambientales como los principales problemas de la ciudad.
- Hay un aumento muy importante del porcentaje de personas encuestadas que señala los problemas relacionados con el medio ambiente como principales problemas de la ciudad respecto a ediciones anteriores.

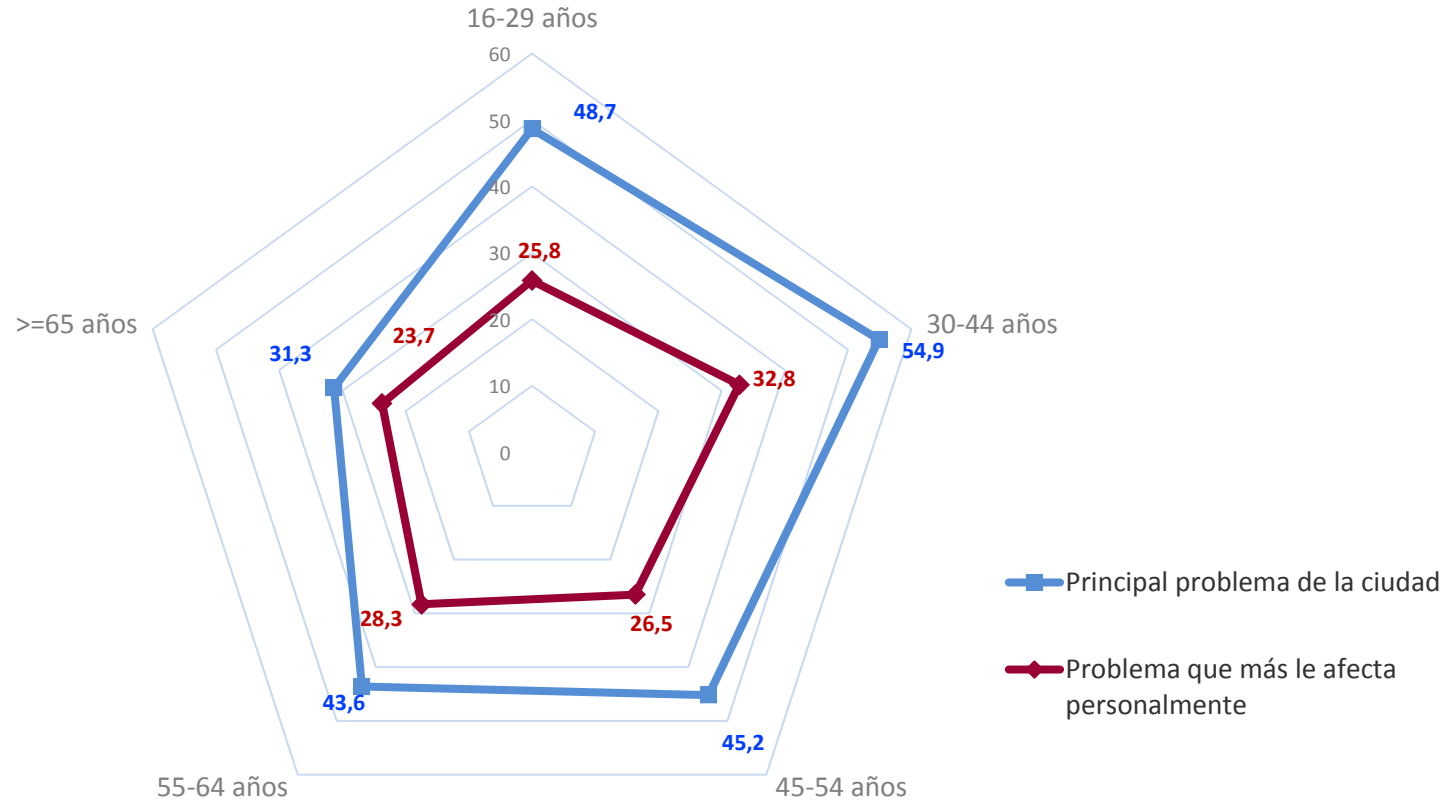
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

### Agrupación de principales problemas de la ciudad y problemas que más afectan a la ciudadanía relativa a medio ambiente



## Agrupación de problemas relacionados con el medio ambiente por grupos de edad . Porcentaje

Agrupación de principales problemas de la ciudad y problemas que más afectan a la ciudadanía relativos a medio ambiente por grupos de edad (%)



- Los problemas de medioambiente se perciben más como problemas de la ciudad que como problemas que más afectan personalmente en todos los grupos de edad.
- Las personas entre 30 y 44 años son las que más perciben lo relacionado con el medioambiente como principal problema tanto de la ciudad como que más afecta a la ciudadanía. Las personas mayores de 64 años son las que menos lo perciben.

## Principales problemas de la agenda de la ciudad. Comparación con otras ciudades

Diez principales problemas 2017: comparación de ciudades				
Posición	Madrid	Barcelona	Bilbao	Sevilla
1º	Limpieza	Turismo	Falta plazas aparcamiento	Paro
2º	Contaminación	Paro/Condiciones de trabajo	Paro	Limpieza
3º	Tráfico	Circulación/Tránsito	Barreras Arquitectónicas	Inseguridad
4º	Falta de aparcamiento	Acceso a la vivienda	Ruido	Transporte público
5º	Falta de mantenimiento de parques y jardines	Contaminación y medio ambiente	Droga	Tráfico
6º	Paro	Inseguridad	Delincuencia	
7º	Ruido	Limpieza	Falta zonas peatonales	
8º	Inseguridad	Transportes, infraestructuras y comunicación	Deficiente transporte público	
9º	Aceras y calles en mal estado	Problemas Económicos	Mendicidad	
10º	Transporte público	Ruidos	Malos olores	

- En Madrid la contaminación del aire es el segundo problema que más afecta a la ciudad, muy por encima de lo que ocurre en Sevilla, Bilbao y Barcelona.
- El ruido es el séptimo problema en Madrid, por debajo de Bilbao, pero por encima de Sevilla y Barcelona.

Fuentes:

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

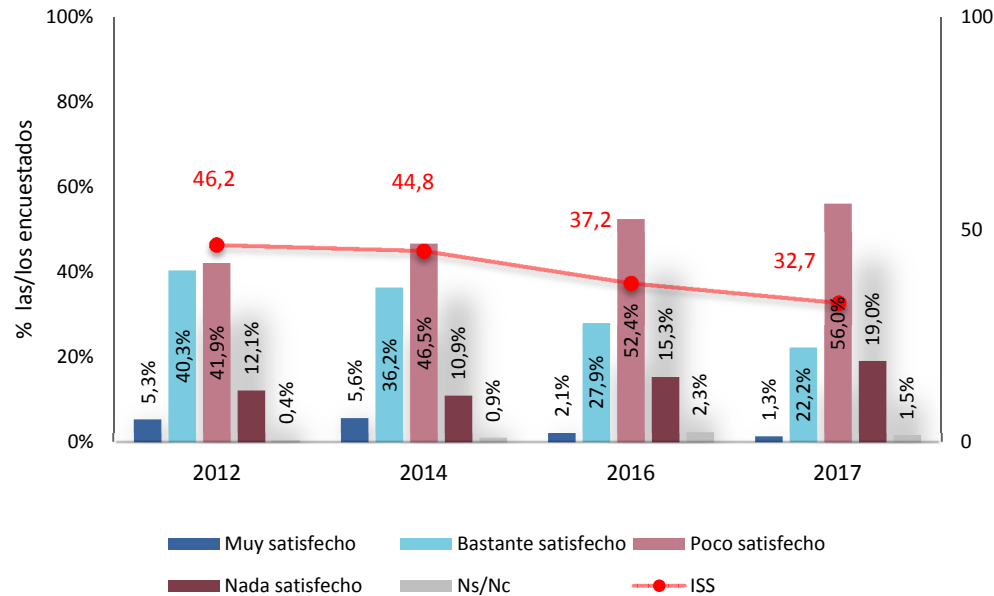
Bilbao: Observatorio urbano de los barrios de Bilbao, VI informe, febrero 2016.

Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, enero 2018.



## La calidad medioambiental como parte de la calidad de vida de la ciudad

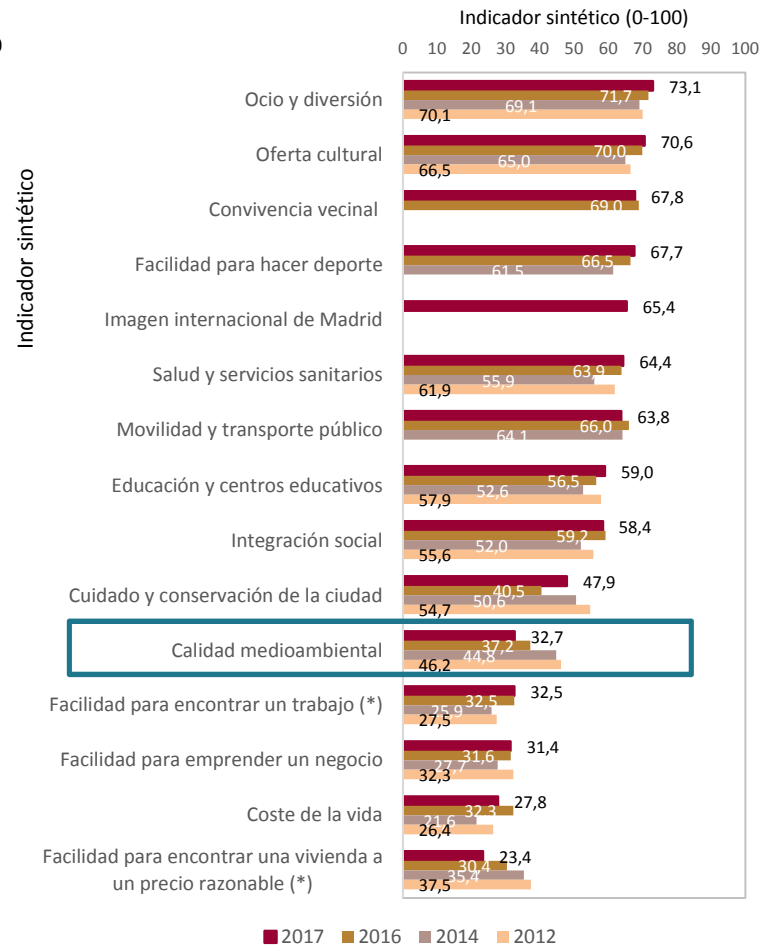
Evolución de la satisfacción con la calidad medioambiental como aspecto de calidad de vida de la ciudad



- El 75,0% de las personas encuestadas está poco o nada satisfecho con la calidad medioambiental como aspecto de la calidad de vida de la ciudad.
- La satisfacción sigue una tendencia descendente desde 2012 y ocupa una posición baja entre los diferentes aspectos de la calidad de vida.

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

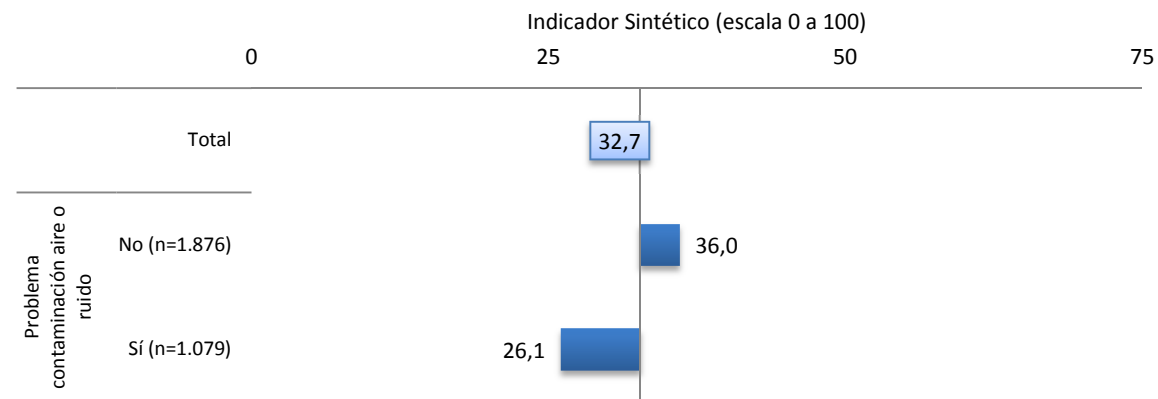
Evolución IS de la satisfacción con aspectos de la calidad de vida de la ciudad 2012-2017



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

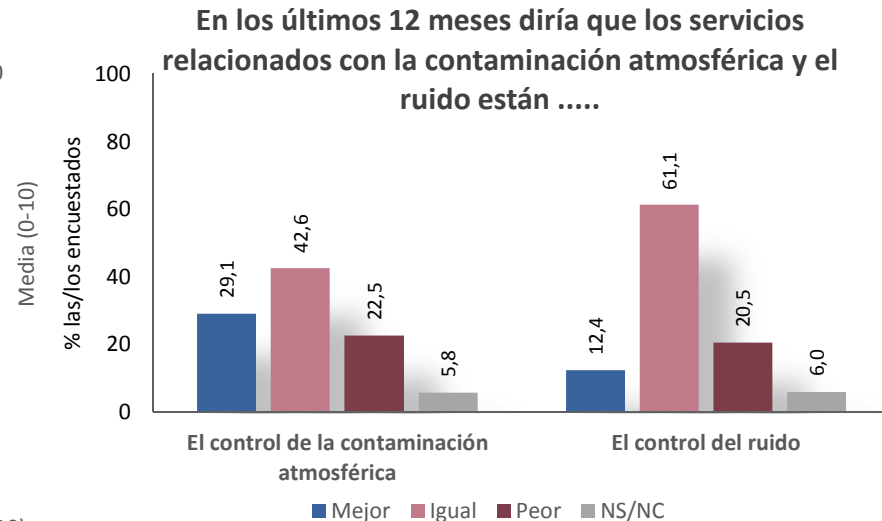
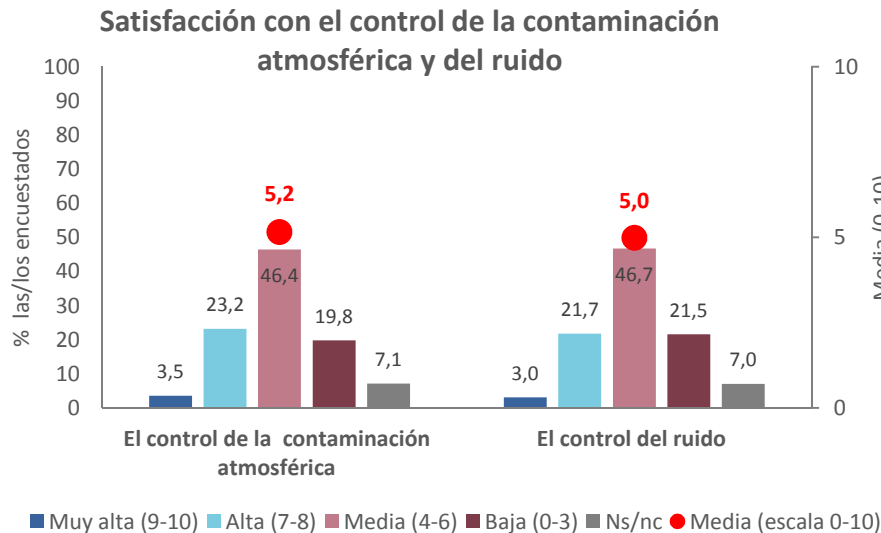
## Satisfacción con la calidad medioambiental y problemas medioambientales de la ciudad

Satisfacción con la calidad medioambiental como aspecto de la calidad de vida según se perciba el medio ambiente como uno de los principales problemas de la ciudad o no

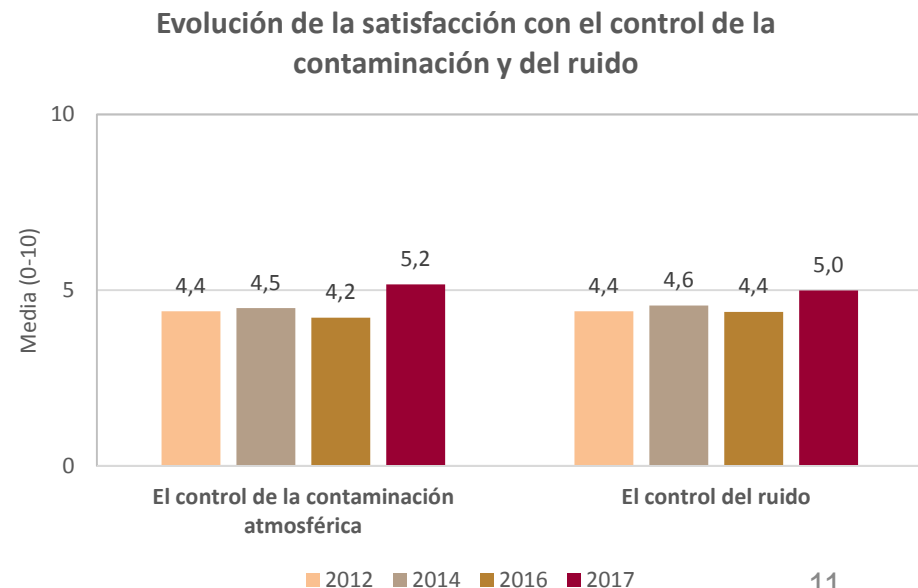


- La satisfacción con la calidad medioambiental es menor entre las personas encuestadas que señalan la contaminación del aire o el ruido como uno de los principales problemas de la ciudad que entre las que no lo señalan.

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



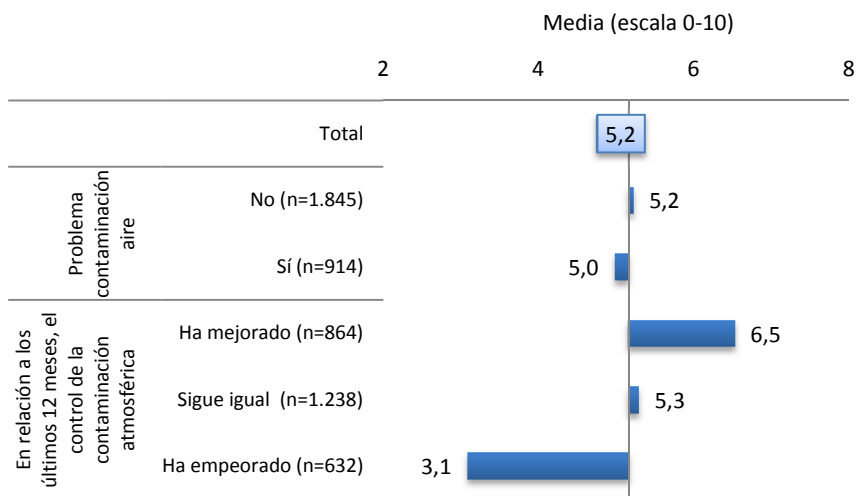
- Las actuaciones de control de la contaminación y del ruido son valoradas por la ciudadanía con una nota media de 5,2 y 5 (en una escala de 0 a 10) , respectivamente.
- Respecto a los últimos 12 meses, la mayoría de las personas encuestadas considera que ambas actuaciones siguen igual, el 29,1% de las personas dice que el control de la contaminación ha mejorado, y muchas menos, el 12,4%, opina que el control del ruido ha mejorado.
- Ha subido la satisfacción con ambas actuaciones, alcanzando por primera vez el aprobado en la serie de la encuesta.



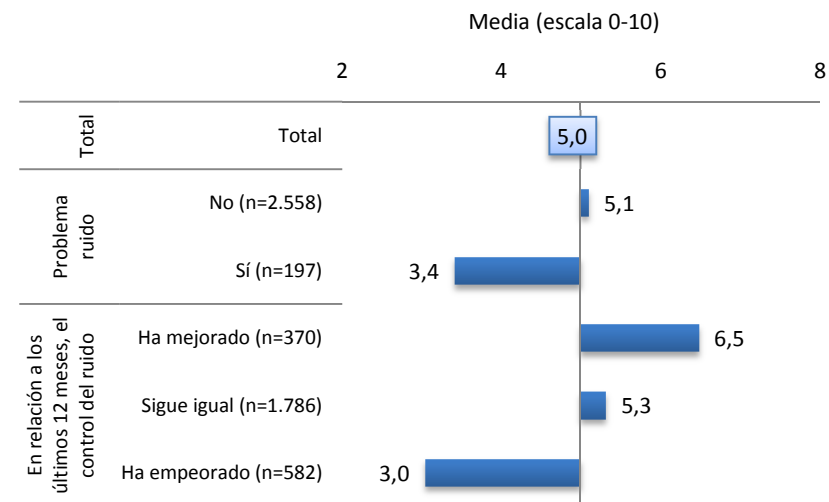
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

## Satisfacción con el control de la contaminación y del ruido, problemas medioambientales de la ciudad y situación en relación a los últimos 12 meses.

Satisfacción con el control de la contaminación atmosférica según si se percibe entre los principales problemas de la ciudad o no, y situación en relación a los últimos 12 meses



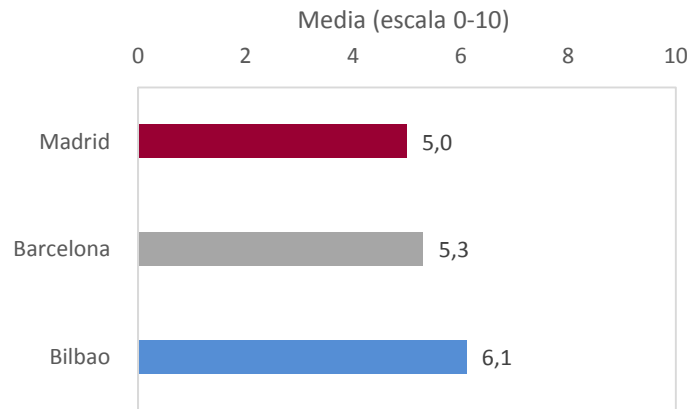
Satisfacción con el control del ruido según si se percibe entre los principales problemas de la ciudad o no, y situación en relación a los últimos 12 meses



- La satisfacción con el control de la contaminación atmosférica y el ruido es menor entre las personas encuestadas que perciben éstos como principales problemas de la ciudad que entre las que no los perciben. Así mismo, la satisfacción es menor entre las personas que consideran que en relación a los últimos 12 meses el control de la contaminación atmosférica y el control del ruido, respectivamente, ha empeorado.

## Satisfacción con el control del ruido. Comparación

Satisfacción con el control del ruido.  
Comparación de ciudades

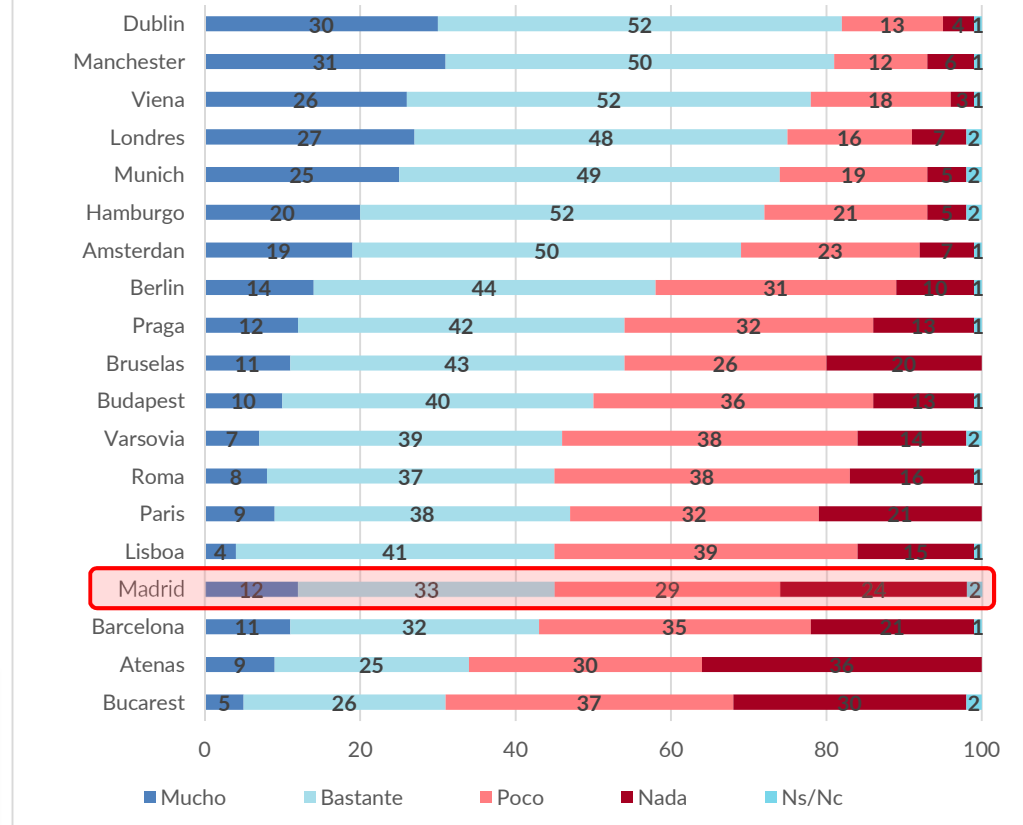


Fuentes:  
Barcelona Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017: Evolució 2009-2017. Escala de 0 a 10  
Bilbao: VI Observatorio Urbano de los Barrios de Bilbao 2015. Informe : febrero 2016. Escala de 1 a 10

- Según la encuesta de servicios municipales de Barcelona de 2017, Madrid está por debajo de esta ciudad en lo que se refiere a la satisfacción con el control de ruido, aunque en ambas encuestas las posiciones son cercanas.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

Grado de satisfacción con el ruido:  
comparativa de ciudades europeas 2015 (%)



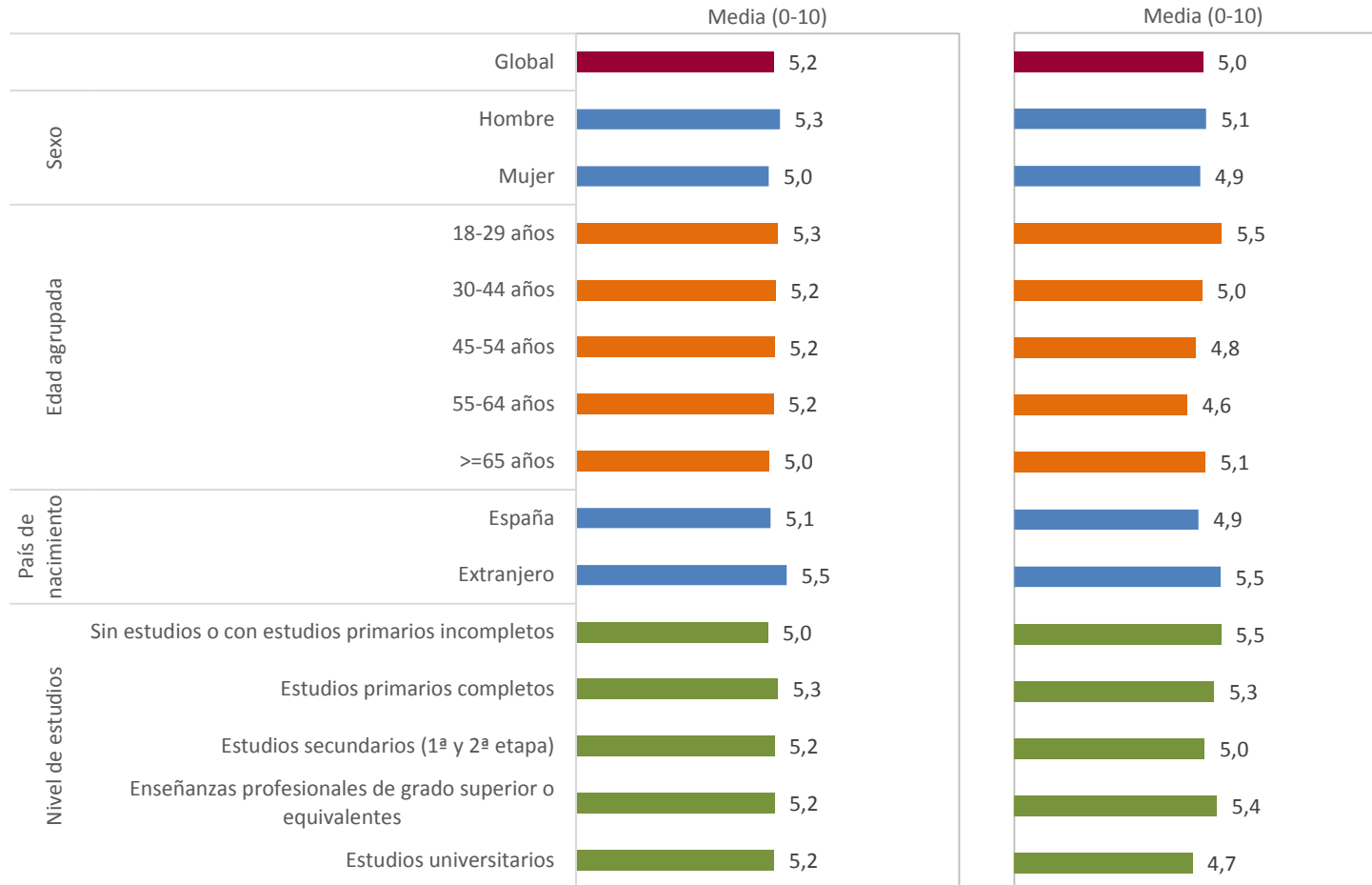
Fuente: Comision Europea (2015), Quality of life in cities. Perception survey in 79 European cities, Flash Eurobarometer 419. Trabajo de campo junio 2015

- Según la encuesta de la Comisión Europea (2015) sobre la calidad de vida en las ciudades europeas, Madrid se sitúa en una posición baja dentro del ranking de principales ciudades, en relación a la satisfacción con el ruido, solo por encima de Bucarest, Atenas y Barcelona.

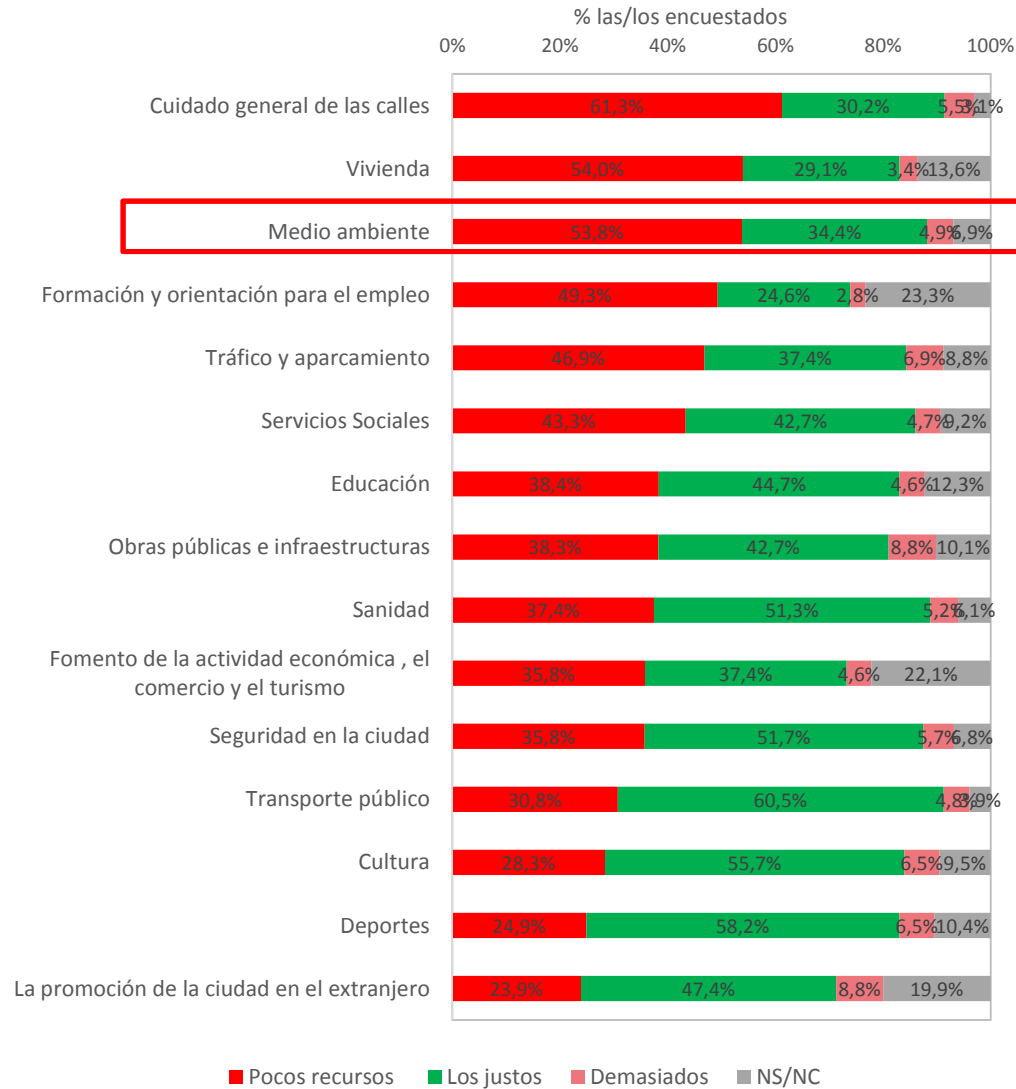
## Satisfacción con el control de la contaminación atmosférica y el ruido. Perfil sociodemográfico

Satisfacción con el control de la contaminación atmosférica

Satisfacción con el control del ruido

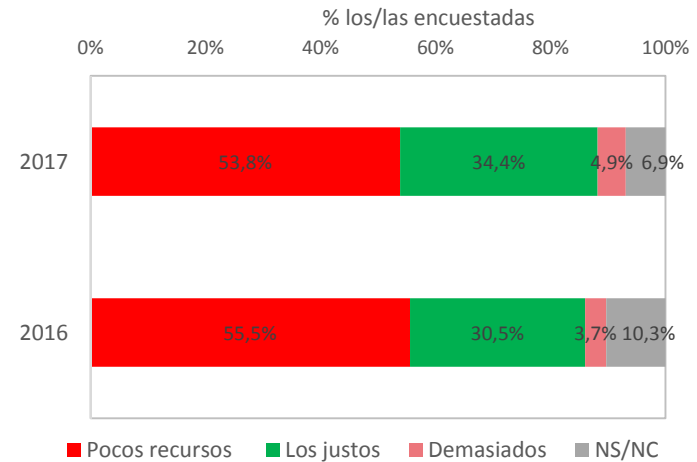


### ¿El Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos...?



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

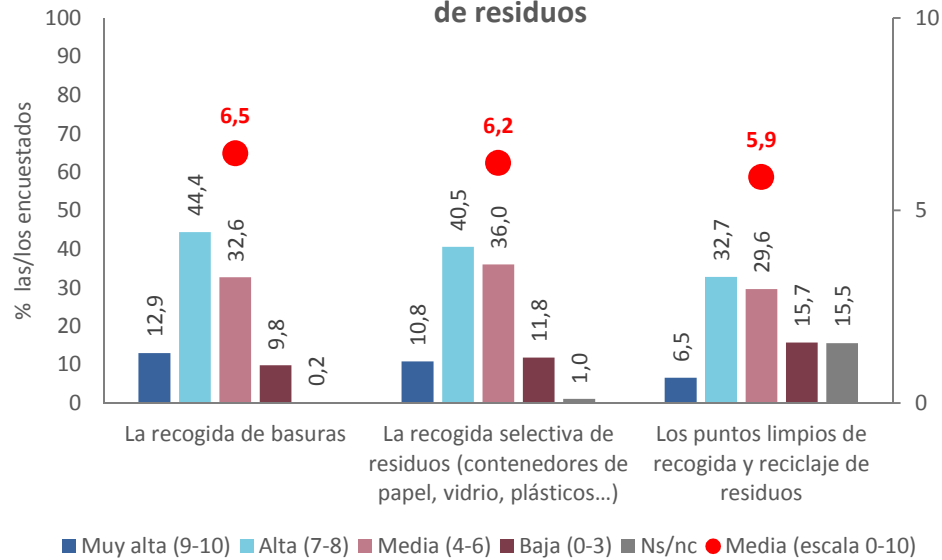
### El Ayuntamiento dedica a medio ambiente.....



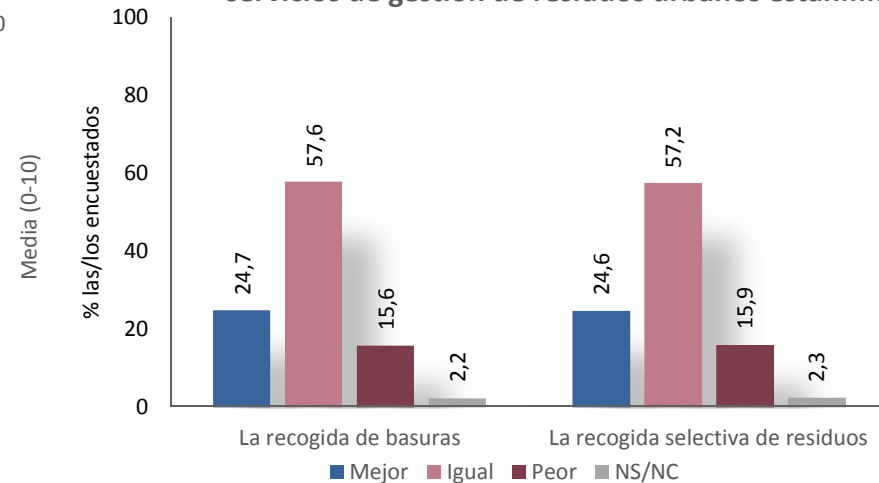
- Más de la mitad (53,8%) de las personas encuestadas considera que el Ayuntamiento destina pocos recursos en materia de medio ambiente, frente a un 34,4% que considera que dedica los justos. Esto hace que el medio ambiente se sitúe en tercer lugar dentro de la relación de servicios a los que se destinan pocos recursos, solo por detrás del cuidado general de las calles y la vivienda.

## Satisfacción con la gestión de los residuos sólidos urbanos. Evolución

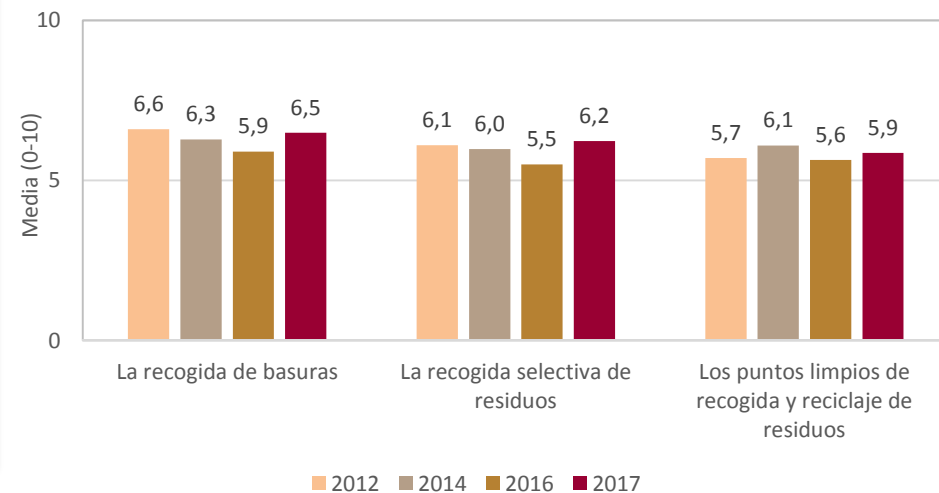
Satisfacción con los servicios y equipamientos de recogida de residuos



En relación a los últimos 12 meses diría que los servicios de gestión de residuos urbanos están.....



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

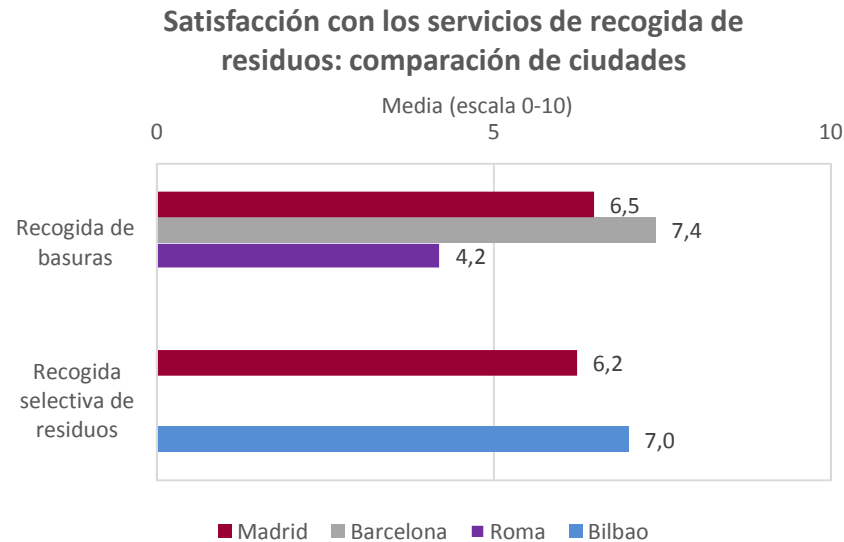


- La satisfacción con los servicios y equipamientos de recogida de residuos están por encima del 5 (escala de 0-10), siendo el mejor valorado el servicio de recogida de basuras (6,5).
- Más de la mitad de las personas encuestadas opina que en relación a los últimos 12 meses siguen igual la recogida de basuras (57,6%) y la recogida selectiva de residuos (57,2%), pero hay cerca de una cuarta parte que cree que estos servicios han mejorado (24,7% y 24,6%, respectivamente).
- Todos los servicios han mejorado su valoración respecto a la edición de 2016, y el servicio de recogida de residuos ha alcanzado la mejor valoración de la serie.

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



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



- Aunque tanto la satisfacción con la recogida de basuras como con la recogida selectiva de residuos supera el aprobado, es notable la diferencia con las ciudades que mejor se posicionan: Bilbao (7,0), en recogida selectiva de residuos, y Barcelona (7,4), en recogida de basuras.

**Fuentes:**

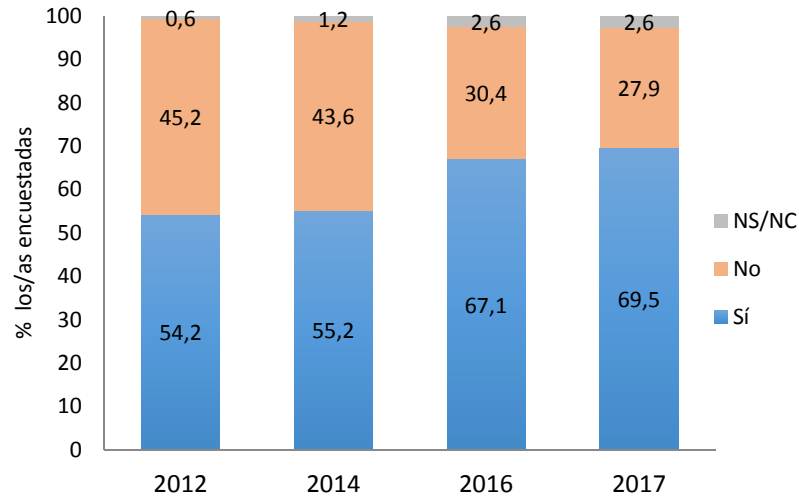
Barcelona Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017: Evolució 2009-2017. Escala de 0 a 10

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

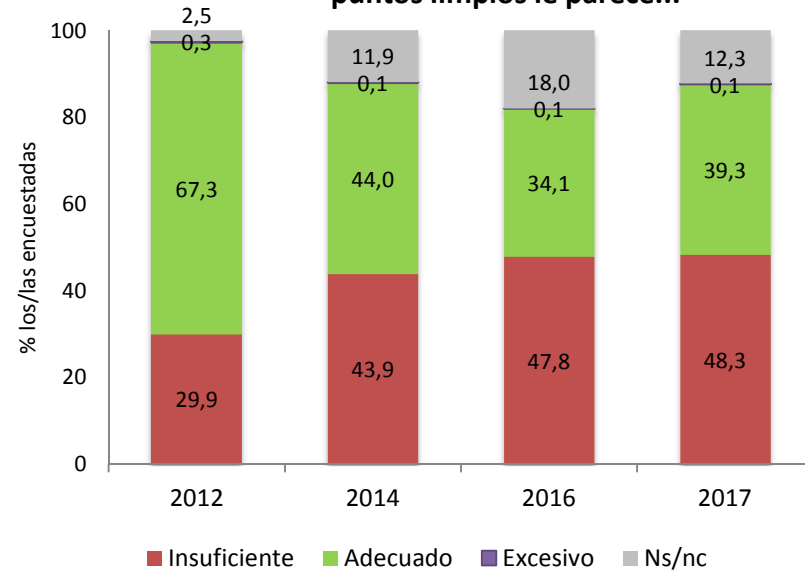
Roma Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma X Edizione 2017. Escala de 1 a 10

## Uso y suficiencia de puntos limpios. Evolución

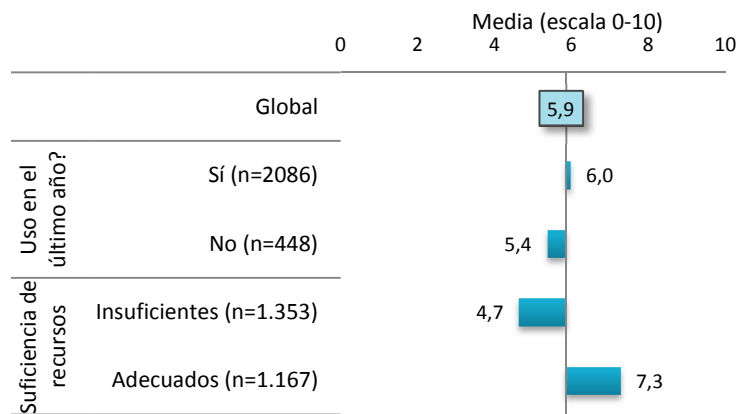
Uso de los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos en el último año



Suficiencia de puntos limpios: el número de puntos limpios le parece...



Satisfacción con los puntos limpios según uso y suficiencia



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

- El porcentaje de personas encuestadas que ha usado los puntos limpios continúa aumentando desde el inicio de la serie.
- Continúa la tendencia ascendente del porcentaje de personas encuestadas que considera que el número de puntos limpios es insuficiente.
- La satisfacción con los puntos limpios es mayor entre las personas encuestadas que los han utilizado y las que consideran que su número es adecuado.