



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

### Participación Ciudadana , Relación con la Ciudadanía, Administración de la Ciudad y Gobernanza

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

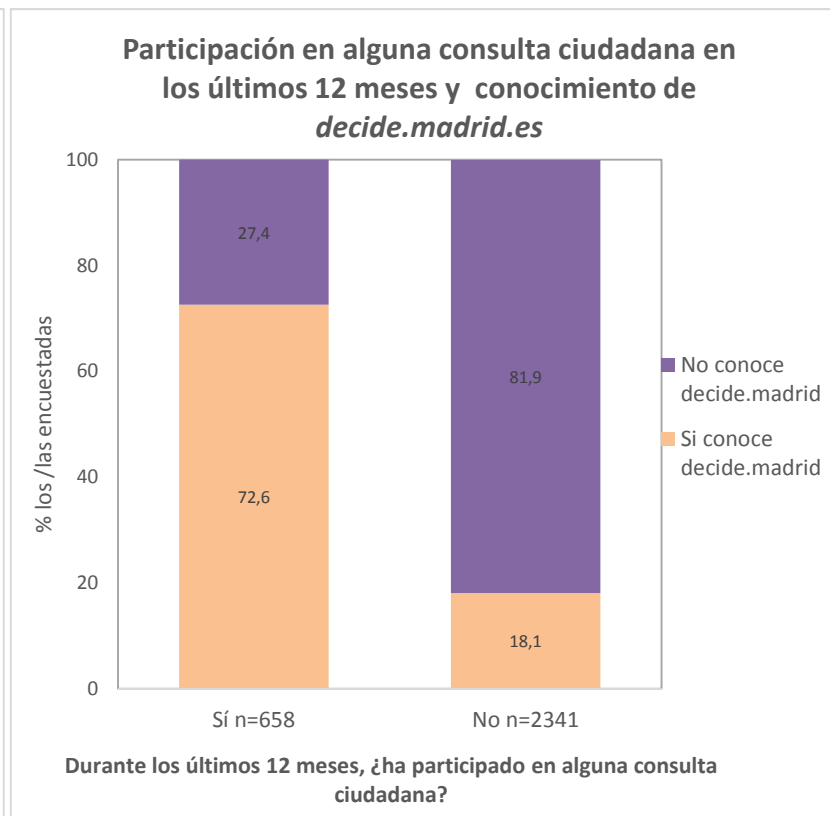
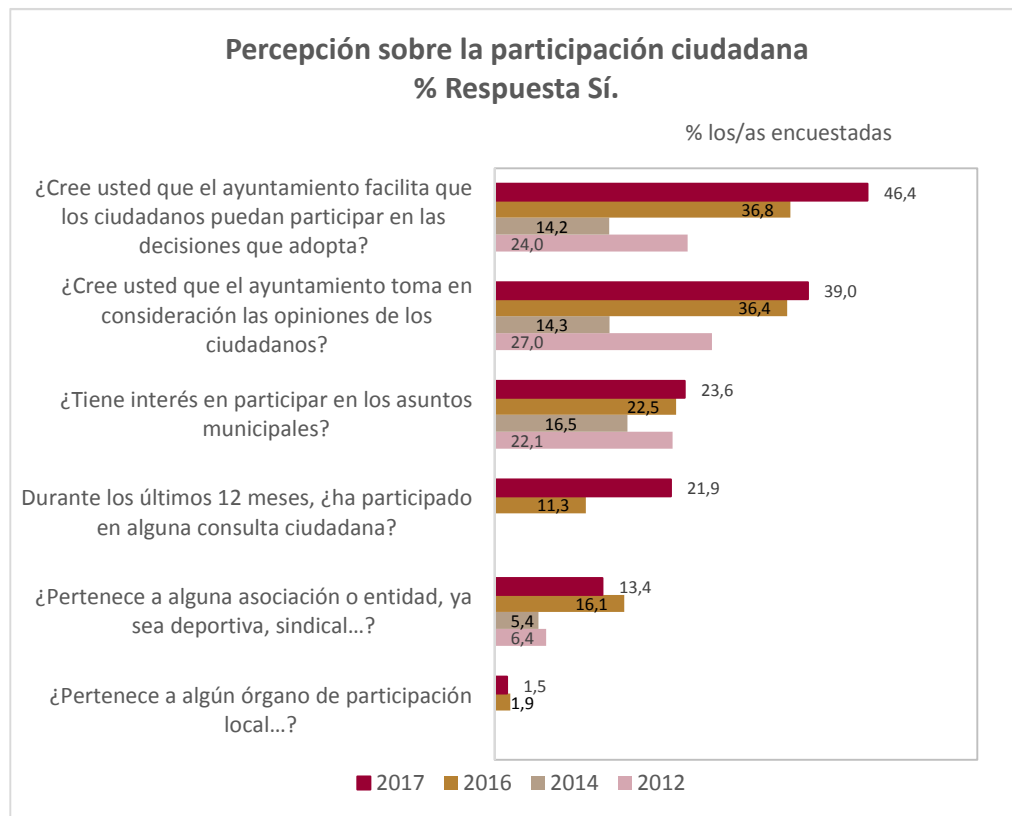
## COMPARACIÓN DE CIUDADES

	Barcelona		Sevilla
<b>Ámbito temporal</b>	4 abril-27 junio 2017	23 de noviembre 2017 al 4 de diciembre 2017	10 enero-19 enero 2018
<b>Serie disponible</b>	Desde 1987 con carácter anual	Desde 1988 con carácter semestral	Desde 2004 con periodicidad anual
<b>Universo</b>	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (1.376.368 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (1.376.368 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (565.145 personas)
<b>Tipo de encuesta y muestra</b>	6.000 encuestas personales domiciliarias	800 encuestas telefónicas	440 encuestas telefónicas
<b>Indicadores utilizados</b>	Escala 0-10	Escala semántica	Escala semántica. Escala 0-10
<b>Referencia</b>	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017, resum de resultats	Ajuntament de Barcelona, Baròmetre de Barcelona diciembre 2017	Barómetro Socioeconómico centro andaluz de prospectiva. Sevilla, Enero 2018



## *Participación Ciudadana*

## Participación Ciudadana



(\*) En la edición de la encuesta de 2014 se preguntó : ¿Ha participado en alguna consulta ciudadana realizada por el Ayuntamiento o pertenece a algún órgano de participación local, sectorial...? El 7,6% de las personas encuestadas respondieron que Sí

- ✓ El porcentaje de personas encuestadas que ha participado en alguna consulta ciudadana durante los últimos 12 meses ha aumentado en 10,6 puntos respecto al 2016.
- ✓ El porcentaje de personas encuestadas que creen que el Ayuntamiento facilita que la ciudadanía pueda participar en las decisiones que adopta ha subido 9,6 puntos.

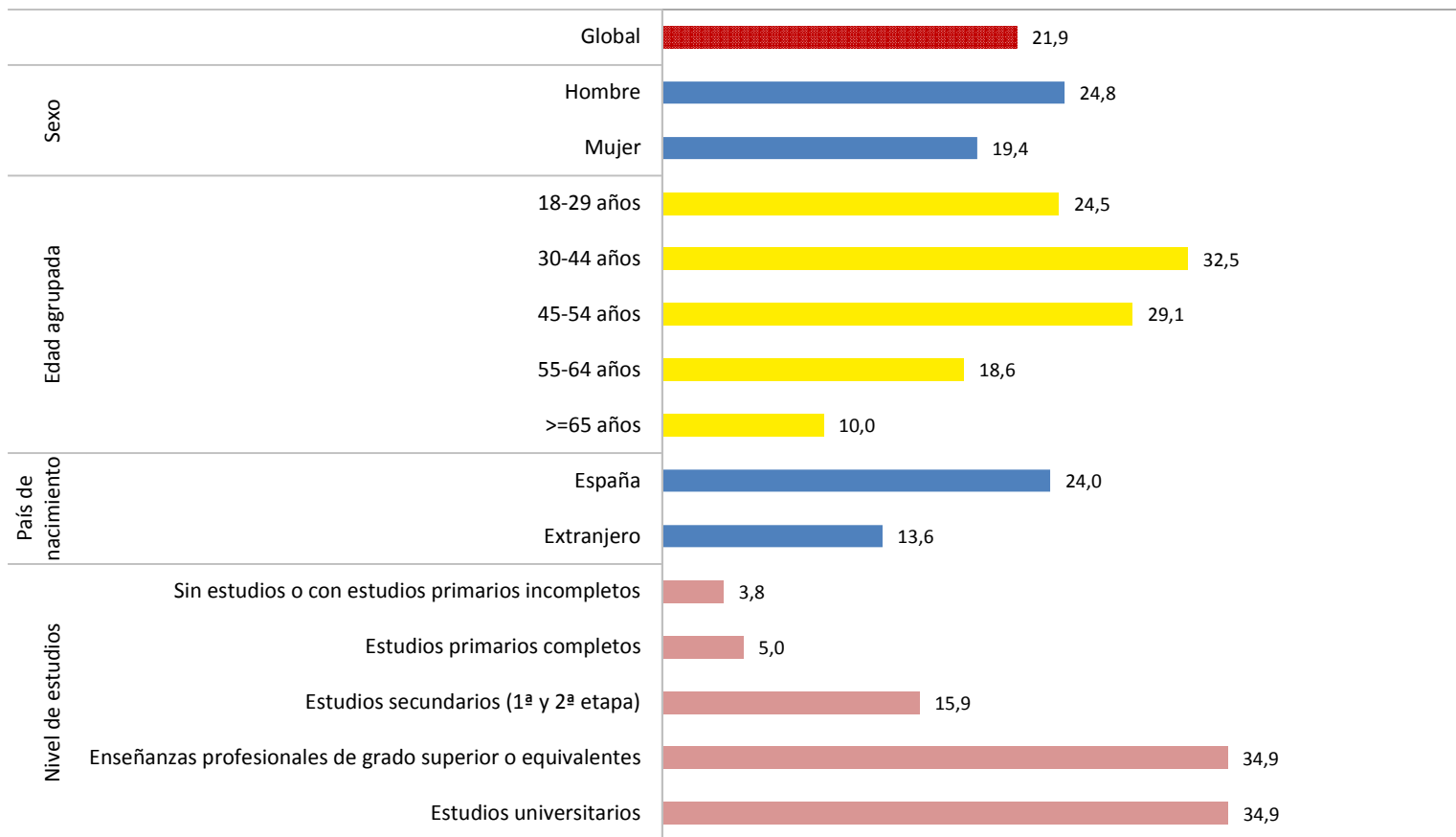
- ✓ Es muy superior el porcentaje de personas encuestadas que conocen *decide.madrid.es* entre los que han participado en alguna consulta ciudadana (72,6%) que entre los que no han participado (18,1%).

## Participación Ciudadana

Durante los últimos 12 meses, ¿ha participado en alguna consulta ciudadana?  
Global, sexo, grupos de edad, país de nacimiento y nivel de estudios

% respuesta Sí

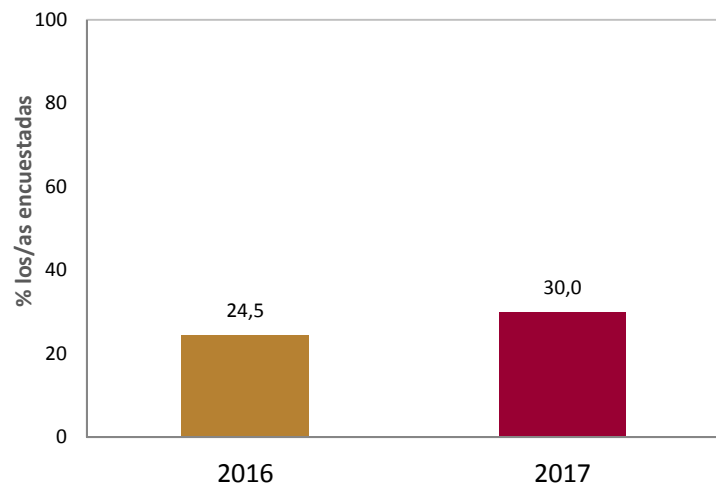
% las/los encuestados



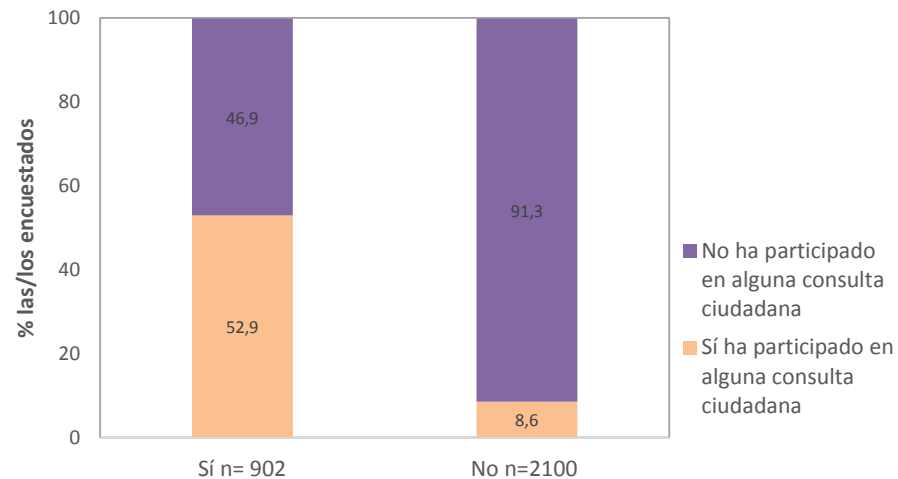
- ✓ El 21,9 % de las personas encuestadas ha participado en alguna consulta ciudadana en los últimos 12 meses.
- ✓ Han participado más en consultas ciudadanas en los últimos 12 meses los hombres, las personas de edad intermedia (30-54 años), las nacidas en España y las que tienen niveles de estudios superiores.

## Participación Ciudadana

¿Conoce el portal de Gobierno Abierto *decide.madrid.es*?  
% Respuesta Sí



Conocimiento de *decide.madrid.es* y participación en alguna consulta del Ayuntamiento en los últimos 12 meses



¿Conoce el portal de Gobierno Abierto *decide.madrid.es*?

- ✓ Ha aumentado en 5,5 puntos respecto a 2016 el porcentaje de personas que conoce el portal de Gobierno Abierto *decide.madrid.es*: 30,0 %.
- ✓ Las personas que conocen el portal de Gobierno Abierto *decide.madrid.es* han participado más en consultas ciudadanas (52,9%) que aquellos que no lo conocen (8,6%).

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.



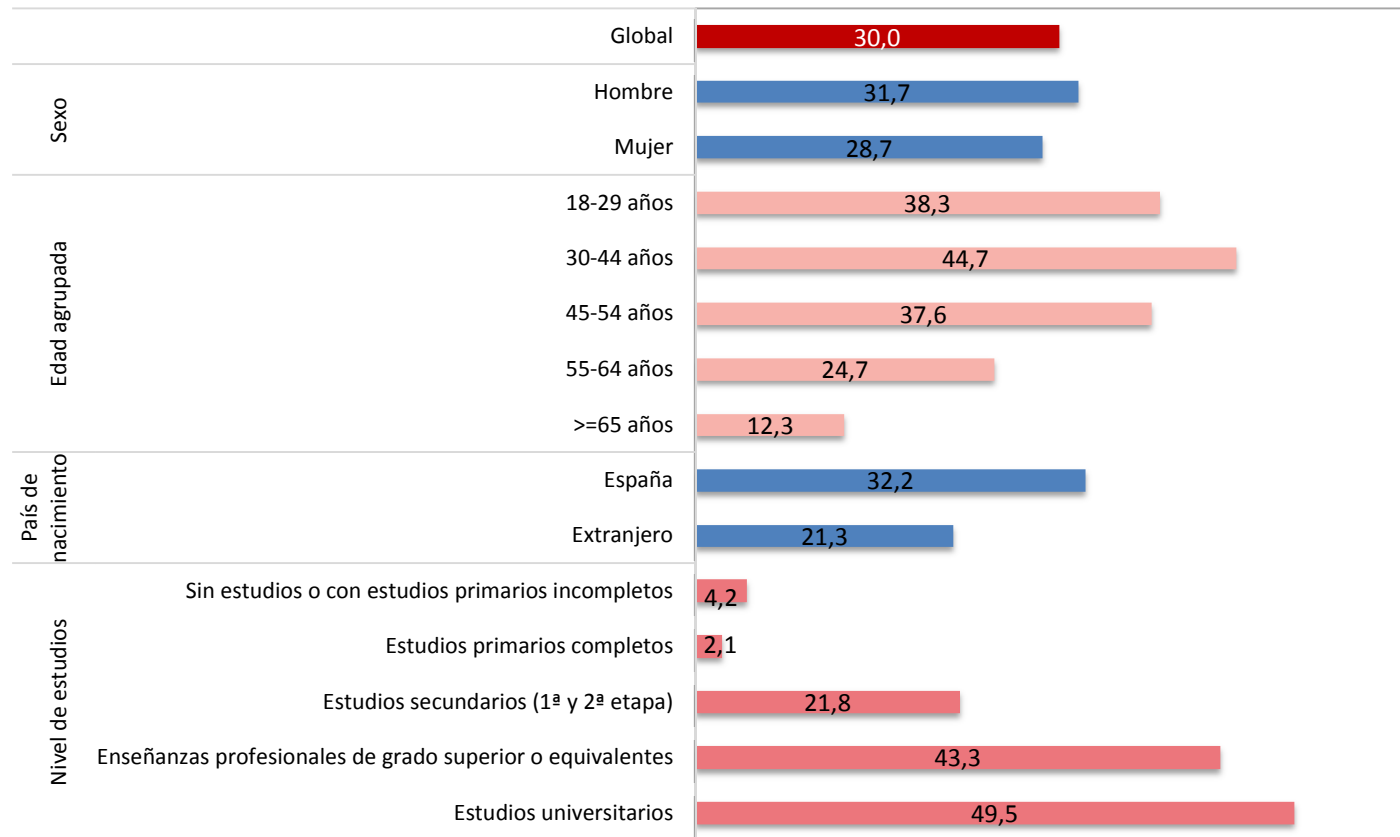
## Participación Ciudadana

¿Conoce el portal de Gobierno Abierto *decide.madrid.es*?

Global, sexo, grupos de edad y nivel de estudios.

% respuesta sí

%los/las encuestadas



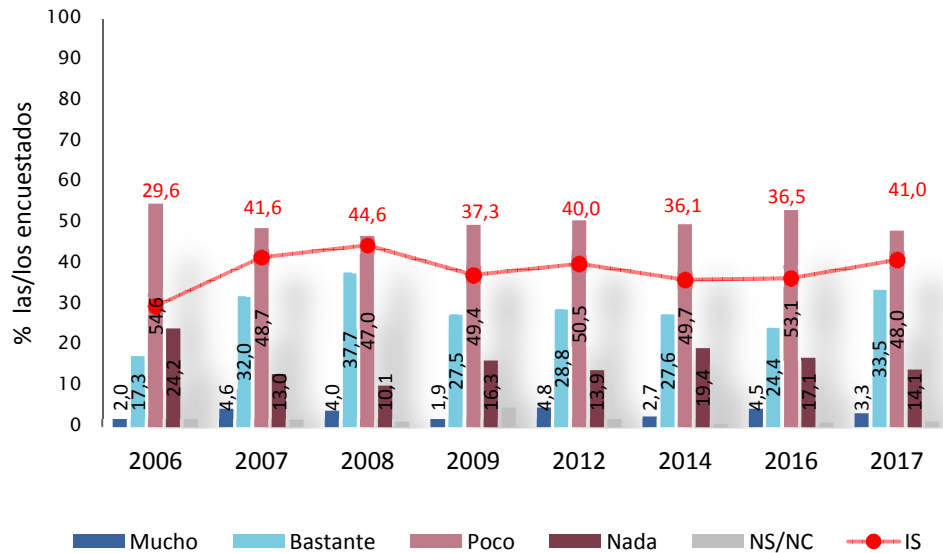
- ✓ El 30% de las personas encuestadas conocen el portal de Gobierno Abierto *decide.madrid.es*.
- ✓ Los hombres, las personas menores de 54 años, las nacidas en España y las personas con niveles de estudios superiores son las que más lo conocen.



## *Relación con la ciudadanía*

## Relación con la ciudadanía

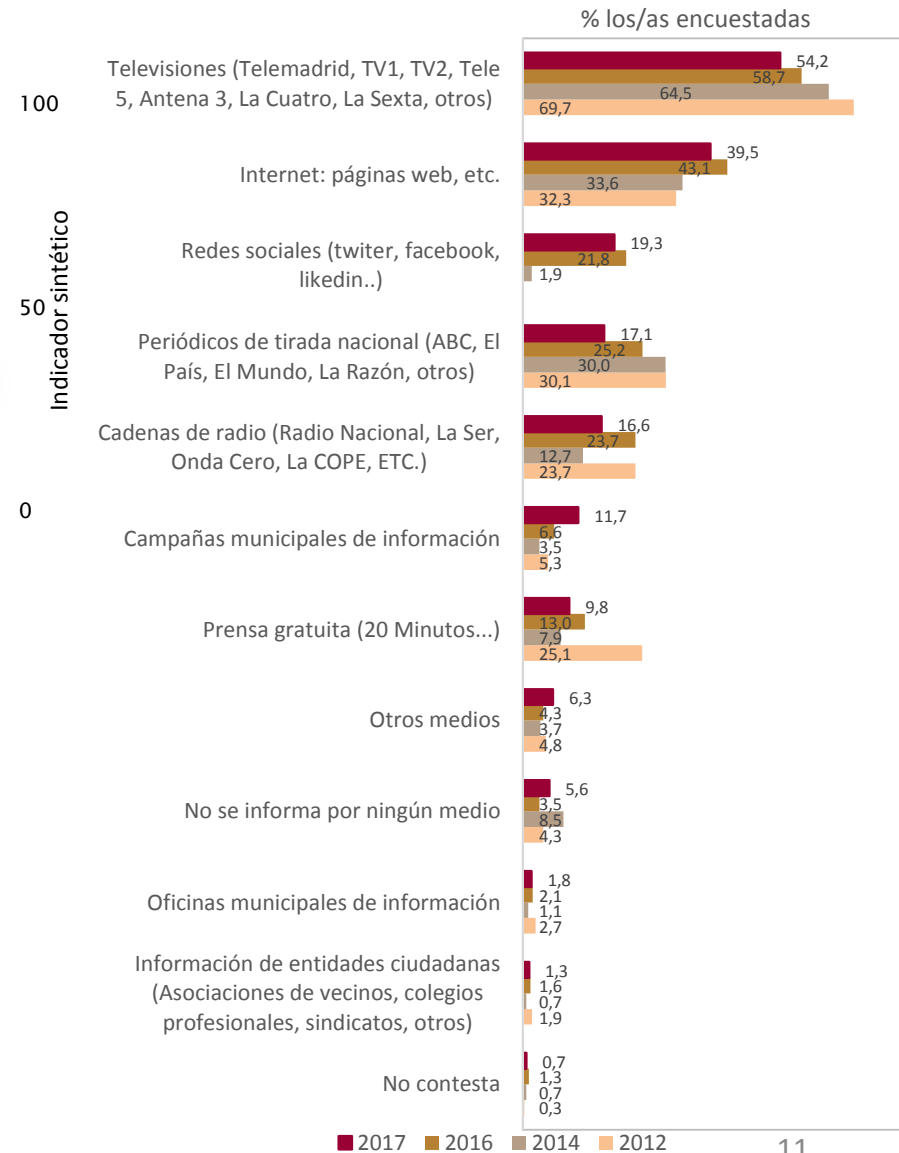
¿En qué medida se considera usted informado o informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid?



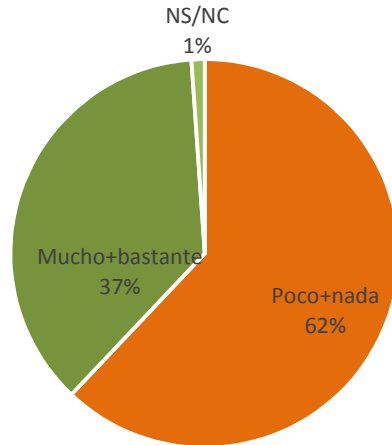
- ✓ El 36,8% de las personas encuestadas se considera muy o bastante informado de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid.
- ✓ La mayoría de las personas encuestadas se informa de lo que hace el Ayuntamiento a través de la televisión, el segundo lugar lo ocupa internet y le siguen las redes sociales y los diarios de tirada nacional.

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

Medio/s de comunicación por los que se informa de lo que hace el Ayuntamiento (%)

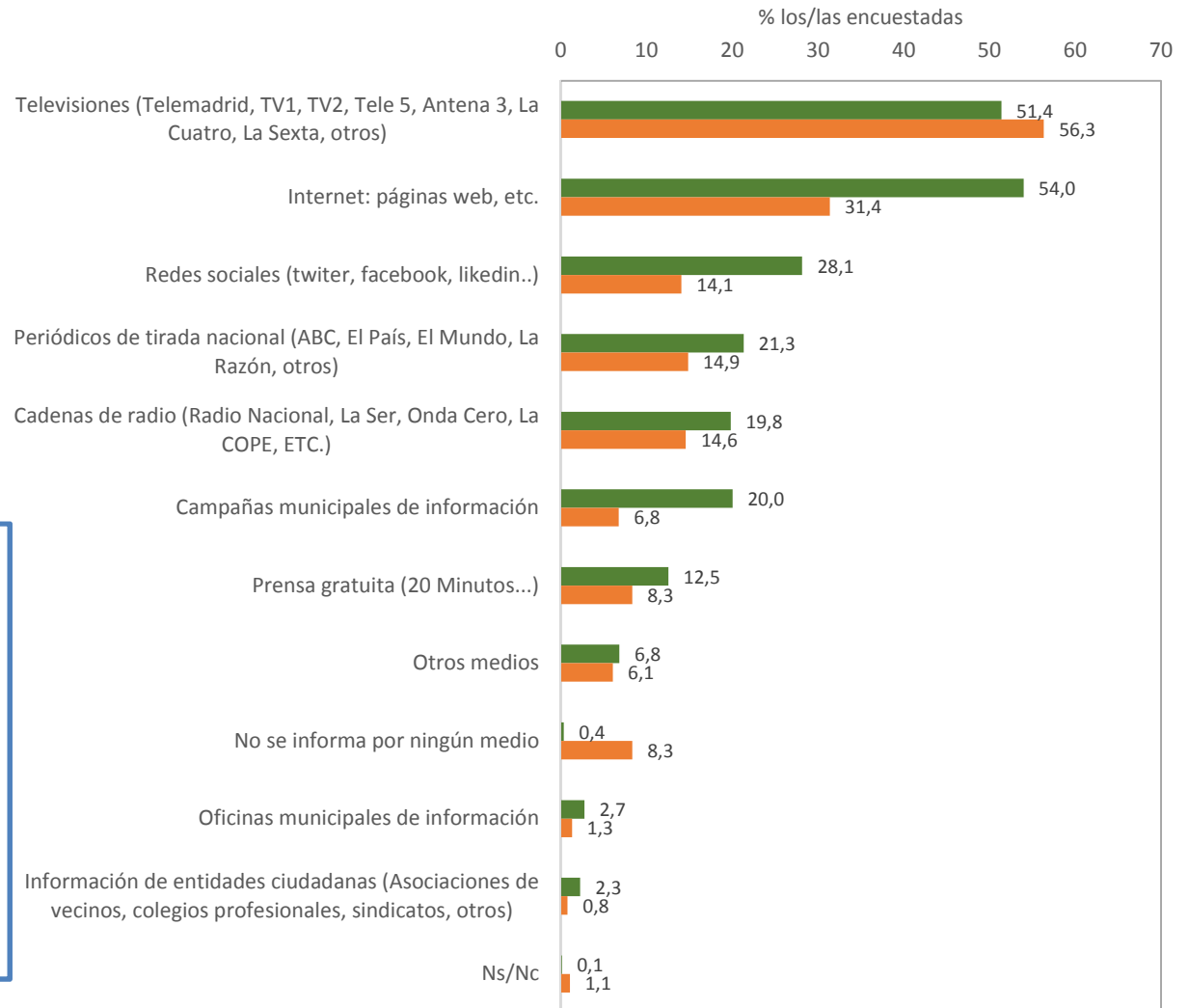


### En qué medida se siente informado o informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid



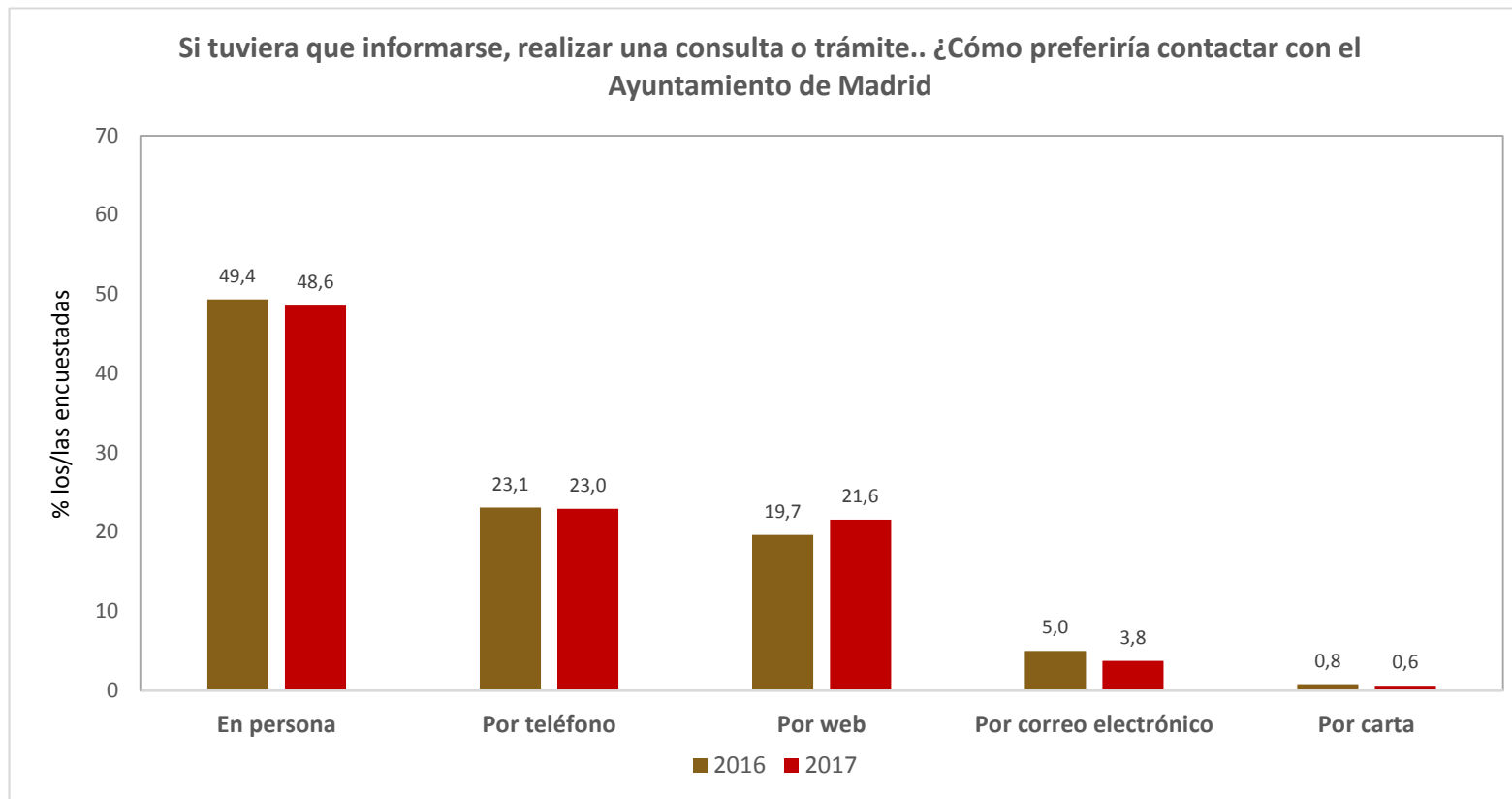
- ✓ Mas de la mitad de las personas encuestadas se siente poco o nada informada de lo que hace el Ayuntamiento.
- ✓ Las que se sienten poco o nada informadas se informan fundamentalmente por la televisión, le sigue, aunque bastante alejado, internet, y a mayor distancia los periódicos, las cadenas de radio y las redes sociales.
- ✓ Las que se sienten mucho o bastante informadas de lo que hace el Ayuntamiento se informan fundamentalmente por internet y por la televisión, y en tercer lugar por las redes sociales.

### Medio/s por los que se informa de lo que hace el Ayuntamiento según la medida en la que se siente informado



■ Mucho-bastante n=1106 ■ Poco-nada n=1864

## Relación con la ciudadanía

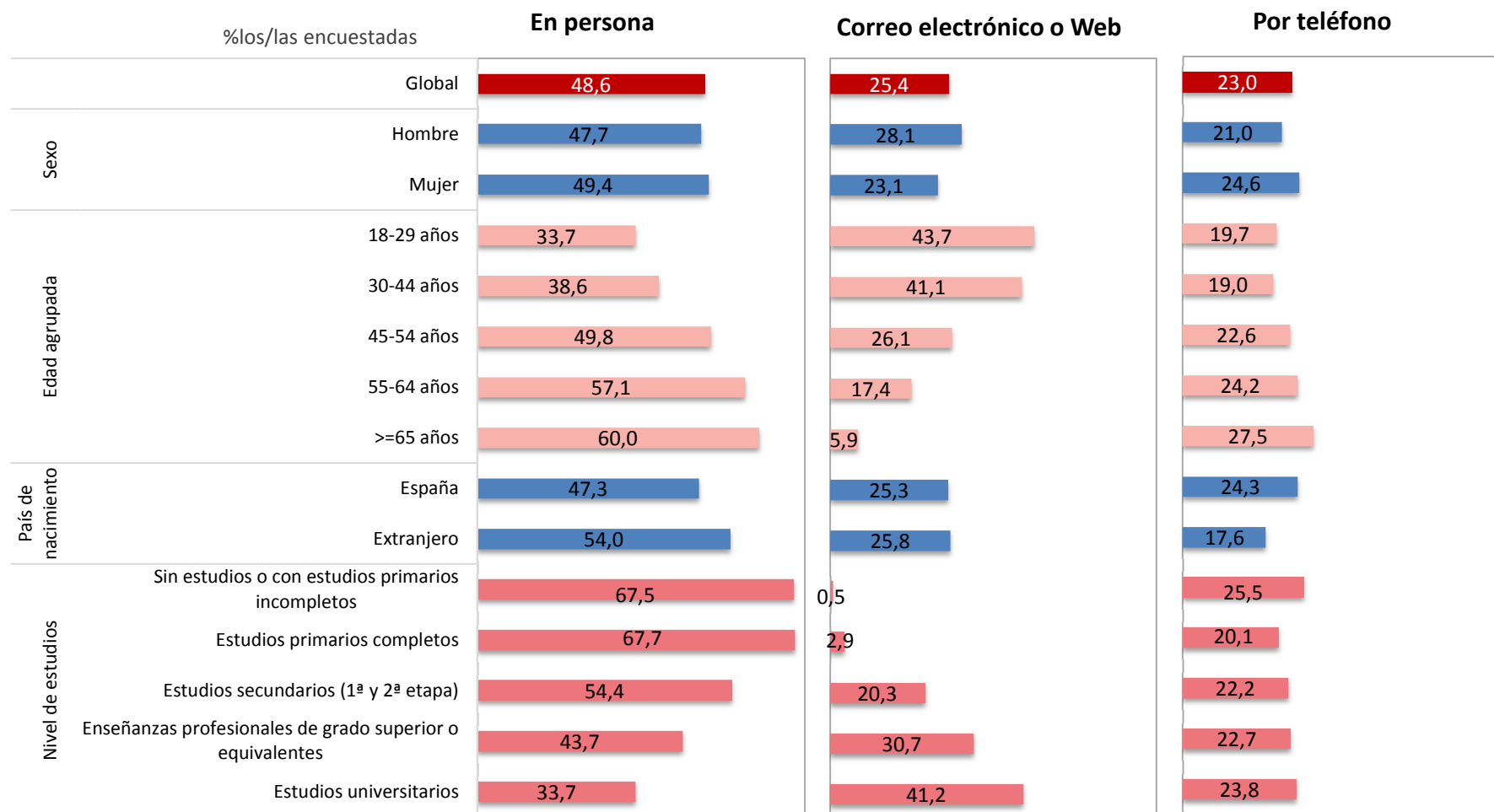


- ✓ Casi la mitad de las personas encuestadas (48,6%) prefiere el contacto presencial con el Ayuntamiento de Madrid para realizar una consulta o trámite.
- ✓ El teléfono y la web son canales de contacto preferente para más del 20% de los encuestados, observándose un ligero aumento en la preferencia de la web respecto al año 2016.

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

## Relación con la ciudadanía

### Preferencia de contacto con la administración del Ayuntamiento. Perfil según contacto preferente

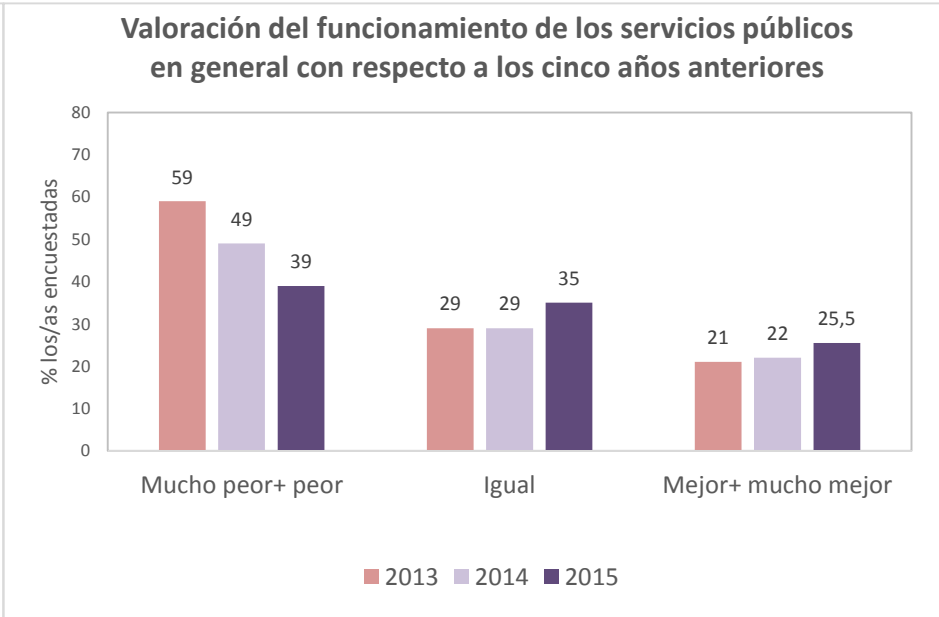
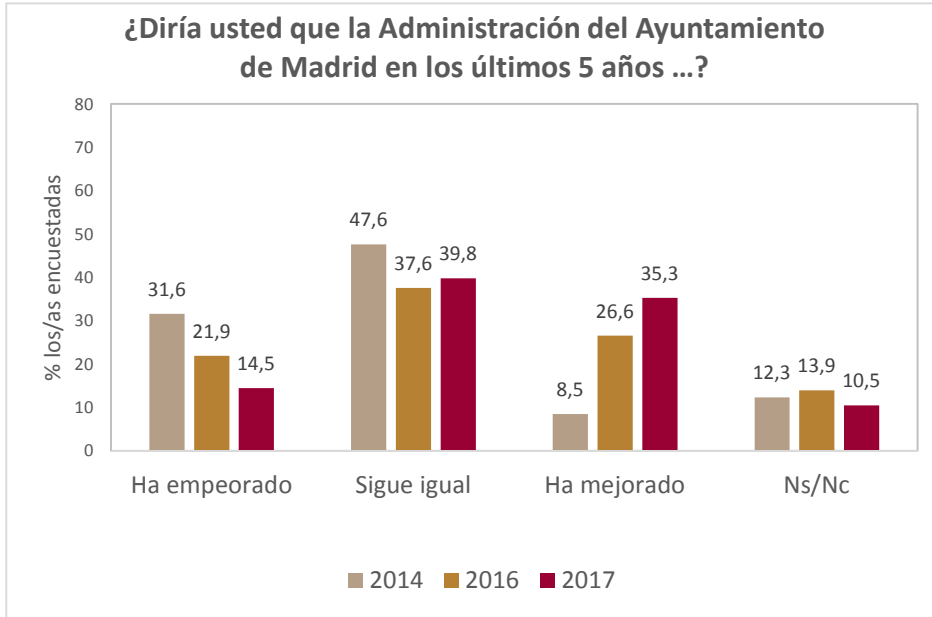


- ✓ Las personas encuestas que prefieren contactar en persona son fundamentalmente las de mayor edad, las nacidas fuera de España y las que tienen nivel de estudios más bajo.
- ✓ Las personas que prefieren contactar por correo electrónico son fundamentalmente hombres, personas jóvenes y con nivel de estudios más elevado.



## *Administración de la ciudad*

## Percepción ciudadana del funcionamiento de la Administración.



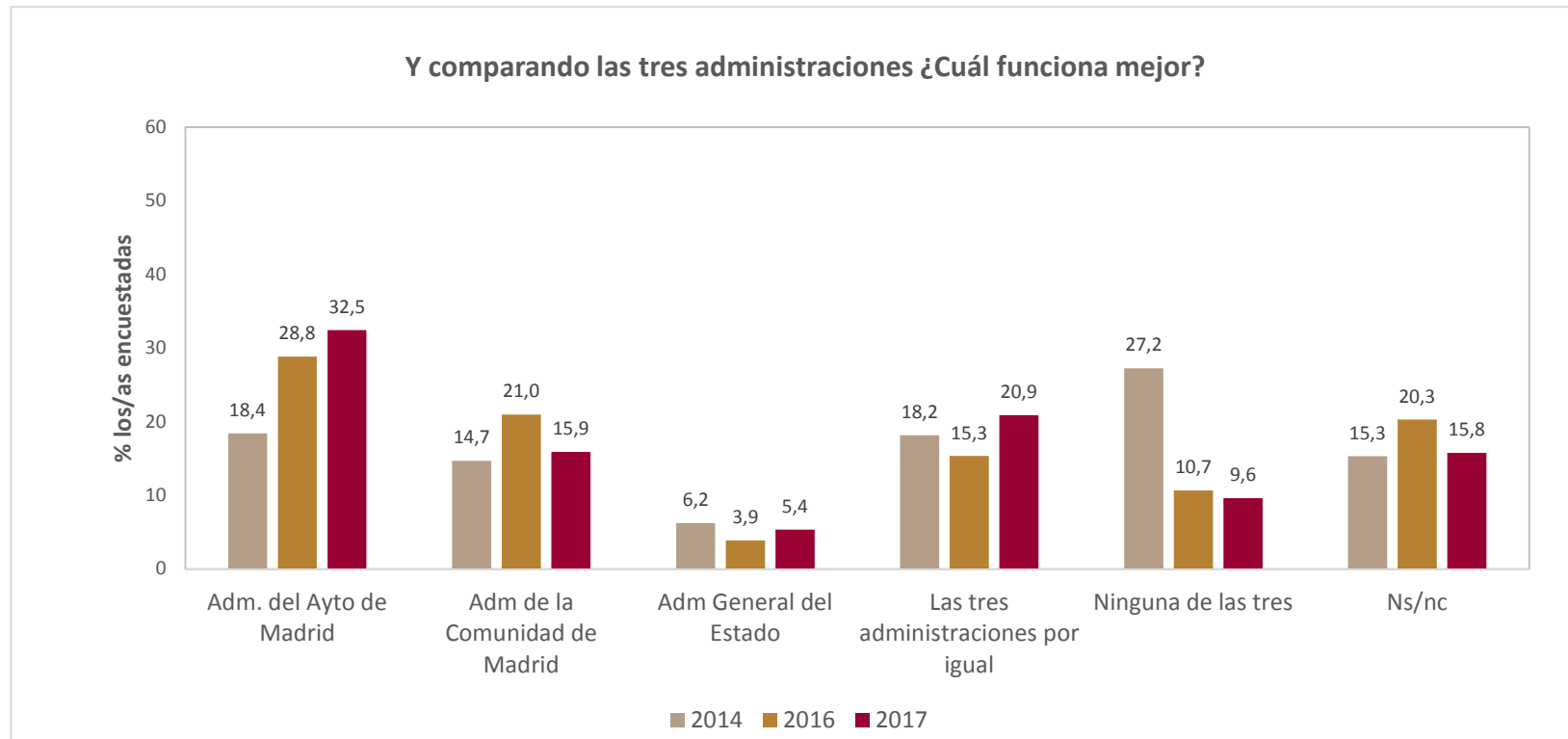
✓ El porcentaje de personas encuestadas que consideran que la administración del Ayuntamiento ha mejorado en los últimos 5 años ha subido paulatinamente desde el 2014.

Fuente: AEVAL, Estabilidad y mejora en los servicios públicos 2016  
 Elaboración propia a partir de la pregunta: *¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que hace cinco años?* Datos nacionales.

✓ También se aprecia una mejora con respecto a hace cinco años en el funcionamiento de los servicios públicos en general a nivel nacional.



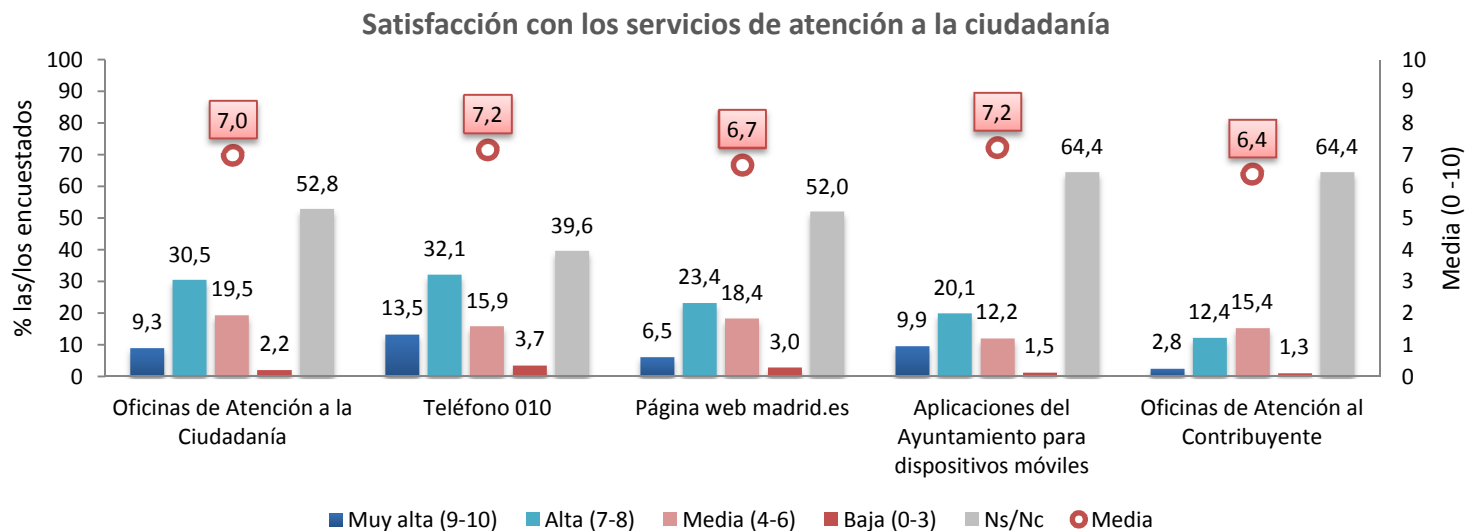
## Percepción ciudadana del funcionamiento de la Administración



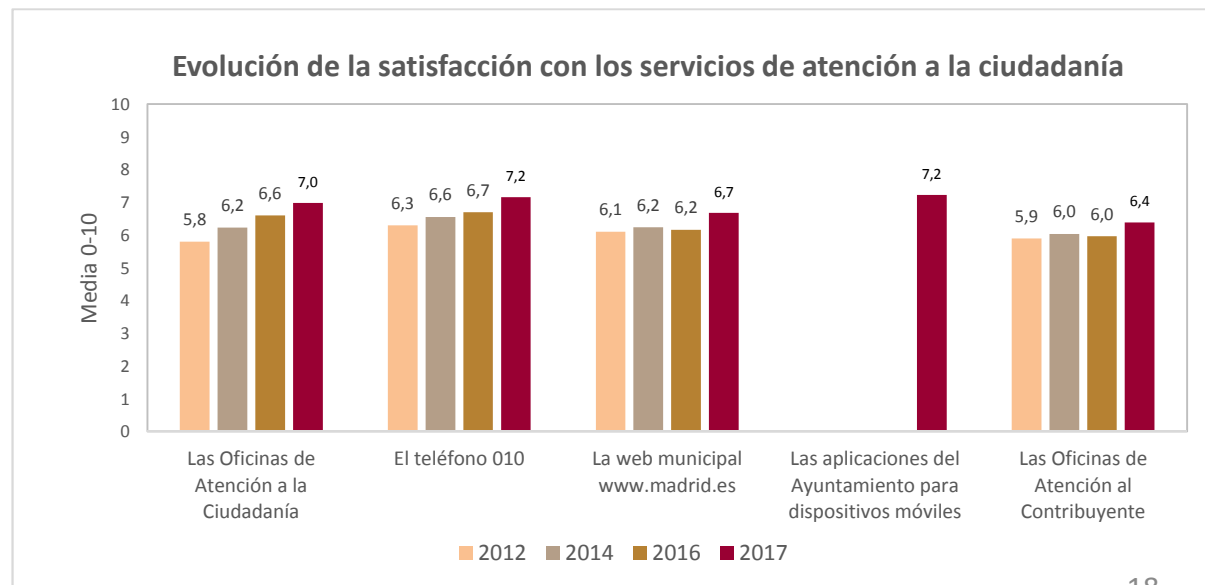
- ✓ En opinión de las personas encuestadas, la Administración del Ayuntamiento funciona mejor que las otras dos administraciones, y presenta una tendencia ascendente desde 2014.
- ✓ Un 15,5% de las personas encuestadas dice que no sabe cuál de las 3 administraciones funciona mejor.

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 atención a la ciudadanía



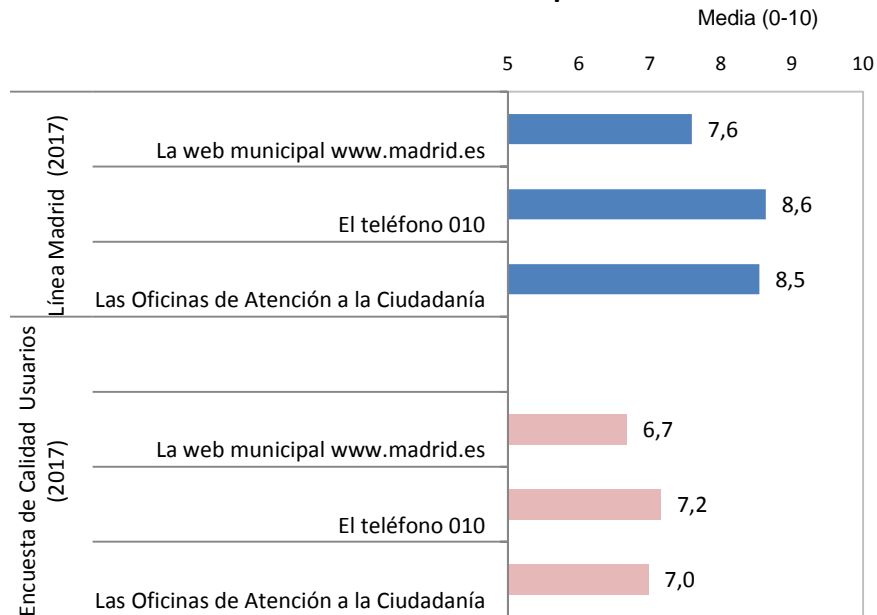
- ✓ La satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía ha aumentado en el año 2017.
- ✓ La satisfacción con las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y con el teléfono 010 sigue aumentando por cuarto año consecutivo.



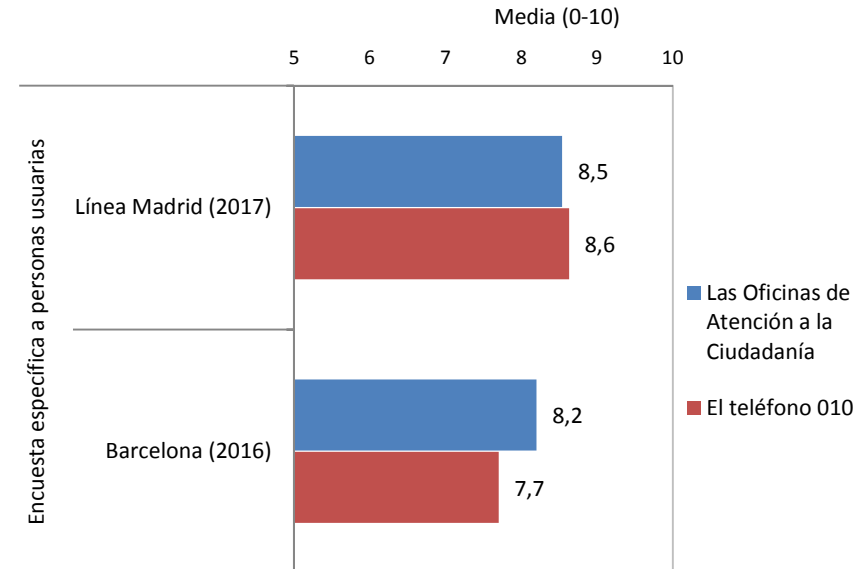
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

## Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía. Comparación

**Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía.  
Encuesta específica de usuarios ECVSP.  
Datos comparativos.**



**Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía.  
Encuesta específica a personas usuarias.  
Comparación de ciudades**



- ✓ La valoración del servicio es más alta en encuestas específicas a personas usuarias que en encuestas de carácter general, hecho normal, pues hay que tener en cuenta que las encuestas específicas a personas usuarias se hacen al poco tiempo de la realización del servicio.

Fuente: Estudios de satisfacción de los usuarios de Línea Madrid 2017 y Encuesta de Calidad de Vida 2017 (satisfacción de personas que han utilizado el servicio en el último año).

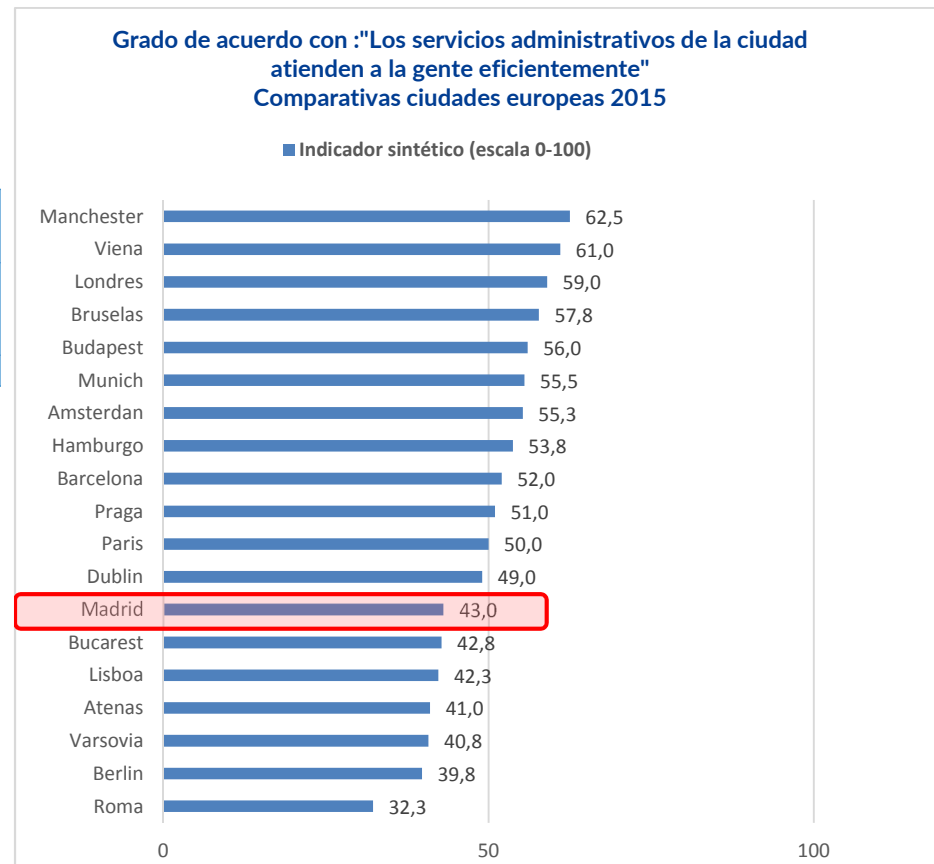
Barcelona : Ajuntament de Barcelona, Enquesta de satisfacció dels usuaris de les Oficines d'Atenció als Ciutadans OAC (2016)

Barcelona : Ajuntament de Barcelona, Enquesta de satisfacció dels usuaris del telèfon 010 (2016)

## Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía. Comparación

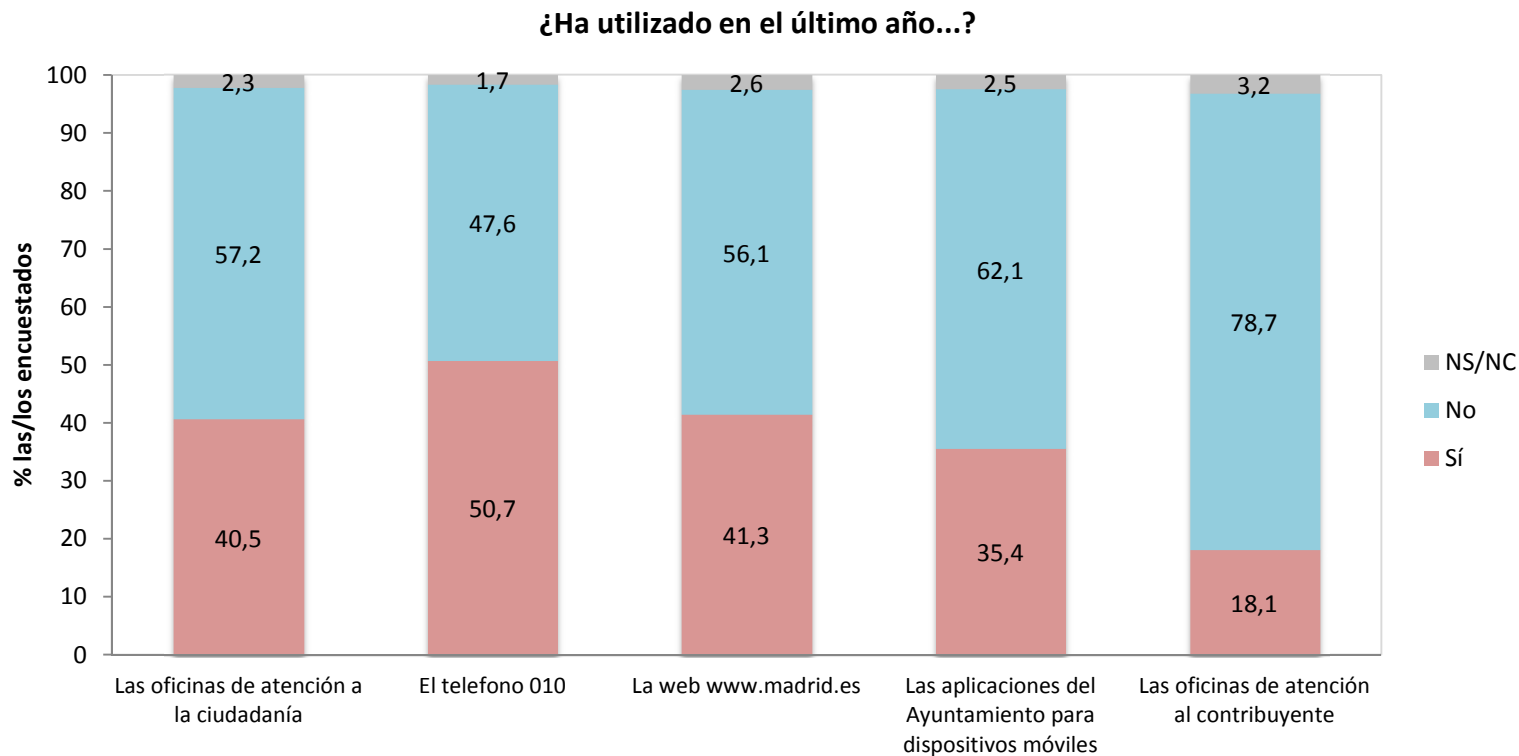
Grado de acuerdo con la afirmación: "Los servicios administrativos de la ciudad atienden a la gente eficientemente" (%)						
	Muy	Bastante	Poco	Nada	% Muy + bastante de acuerdo	% Poco + nada de acuerdo
<b>Madrid</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>55</b>

✓ Según los datos del Flash Eurobarómetro 149 de la Comisión Europea 2015, el 40% de las personas encuestadas están de acuerdo o muy de acuerdo en que los servicios administrativos en la ciudad de Madrid son eficientes, frente al 55%, que está poco o nada de acuerdo.



Fuente: European Commission (2015), Quality of life in cities 2015. Flash Eurobarometer 419  
Comisión Europea: Calidad de vida en las ciudades, encuesta de percepción en 79 ciudades europeas

## Utilización de los servicios de atención a la ciudadanía

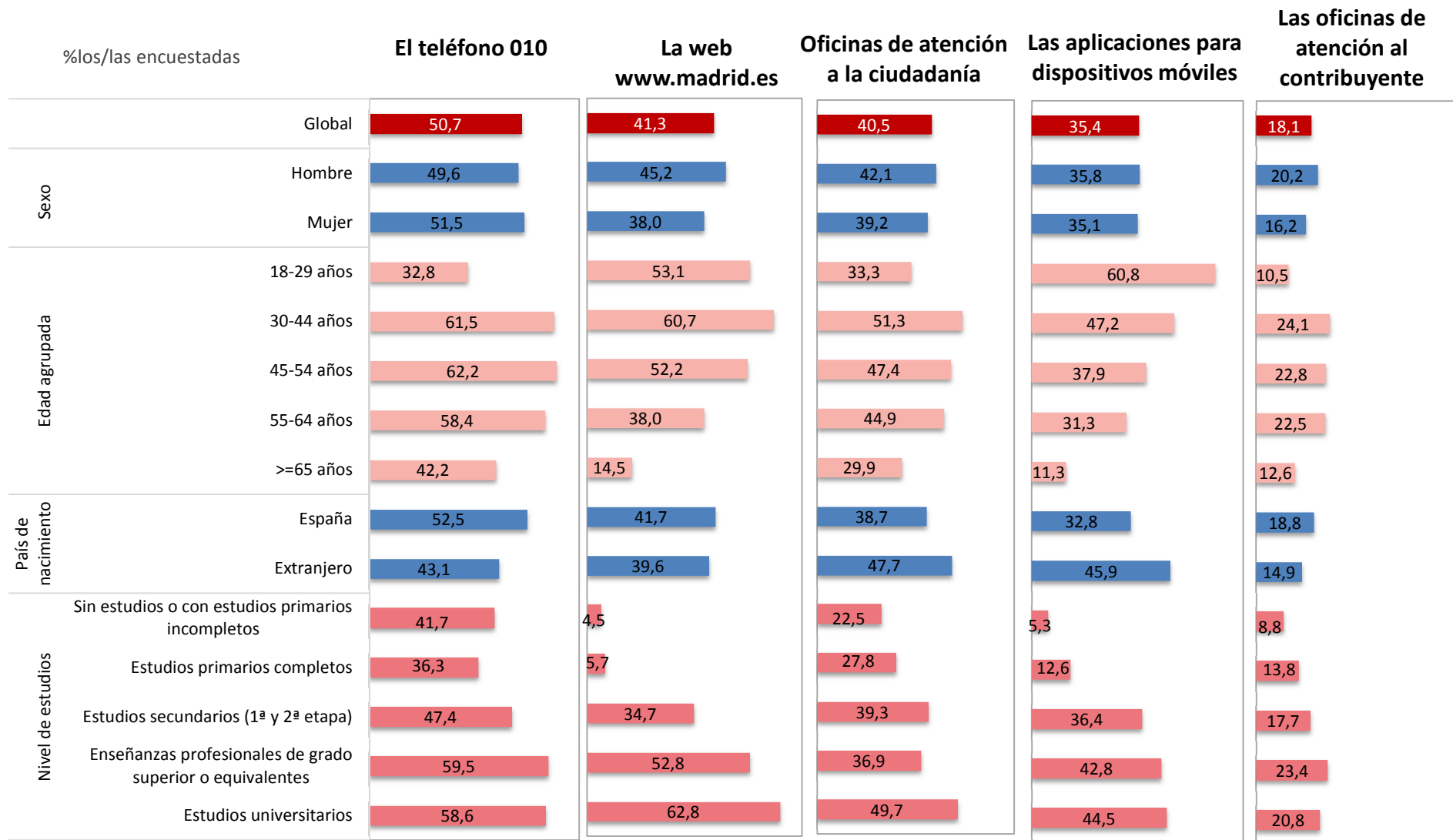


✓ El servicio más utilizado por la ciudadanía es el teléfono 010, seguido de la web y las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

## Utilización de los servicios de atención a la ciudadanía.

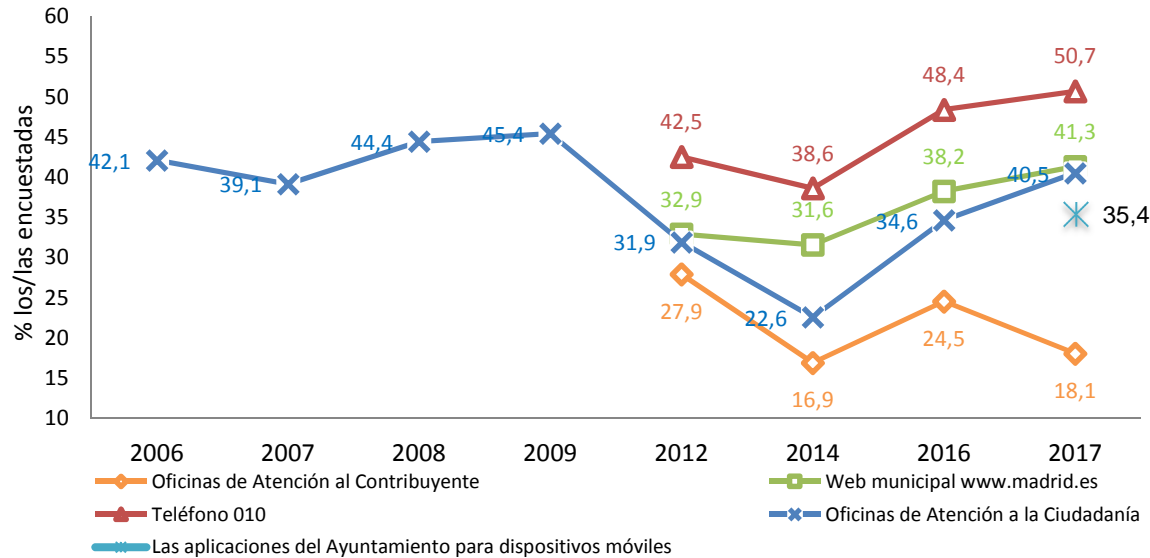
¿Ha utilizado en el último año...?. % de respuesta sí



Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

## Utilización de los servicios de atención a la ciudadanía. Evolución

Evolución del uso de los servicios de atención a la ciudadanía  
% personas encuestadas que han acudido en el último año



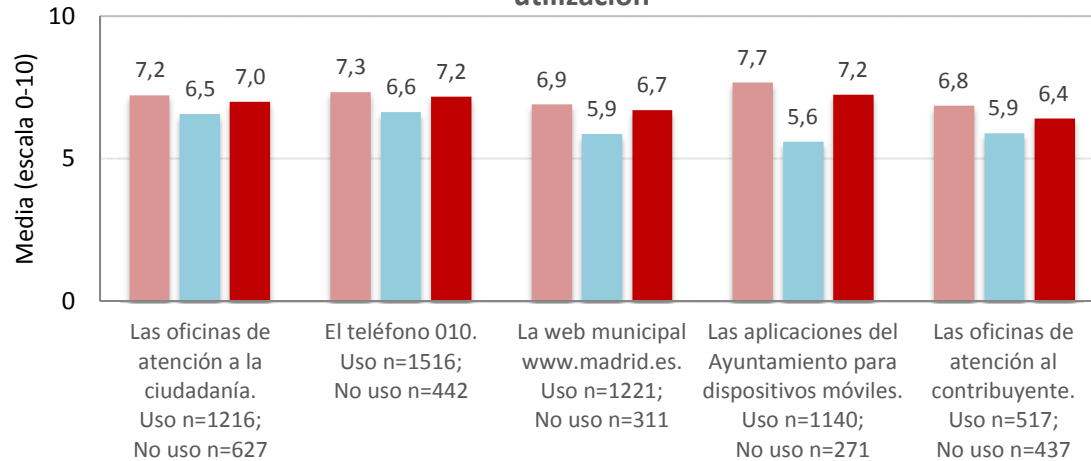
✓ El uso de todos los servicios de atención a la ciudadanía ha subido considerablemente respecto a 2014 a excepción de las oficinas de atención al contribuyente.

Encuesta de calidad de vida Utilización del teléfono 010 (%)			Número de atenciones del teléfono 010 Línea Madrid		
2017	2016	Diferencia %	2016	2015	Diferencia %
50,7	48,4	2,3	3.238.985	3.357.870	-3,5

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

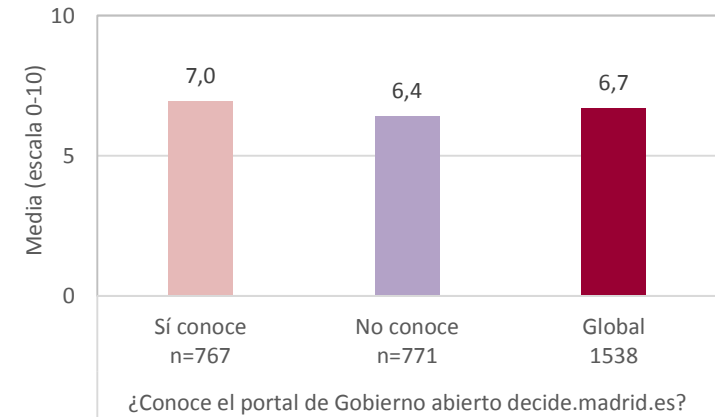
Nota: Datos estadísticos de Línea Madrid 2016 y datos de la Encuesta de Calidad de Vida 2017 y 2016.

### Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía según su utilización



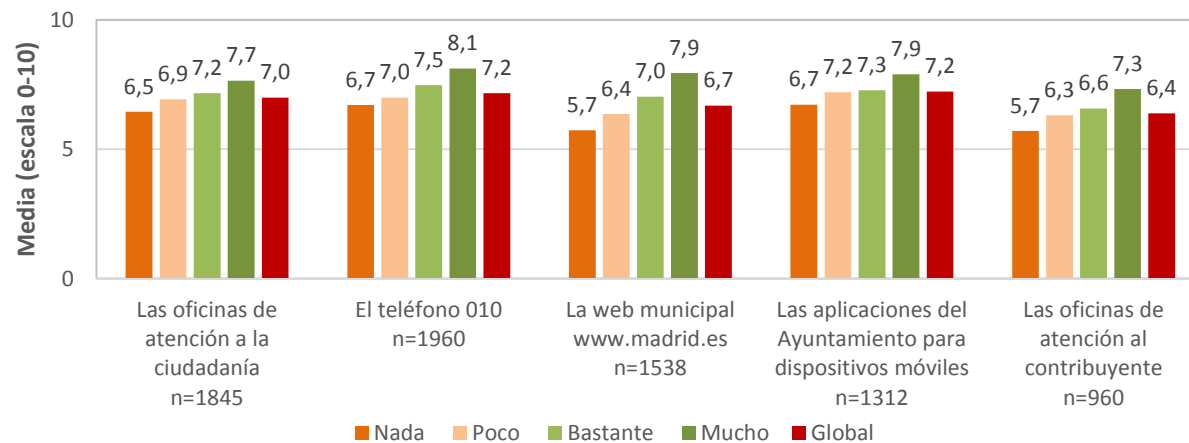
■ Han utilizado en el último año ■ No han utilizado en el último año ■ Global

### Satisfacción con la web municipal www.madrid.es en función de si se conoce o no el portal decide.madrid.es



¿Conoce el portal de Gobierno abierto decide.madrid.es?

### Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía según su grado de información de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid



■ Nada ■ Poco ■ Bastante ■ Mucho ■ Global

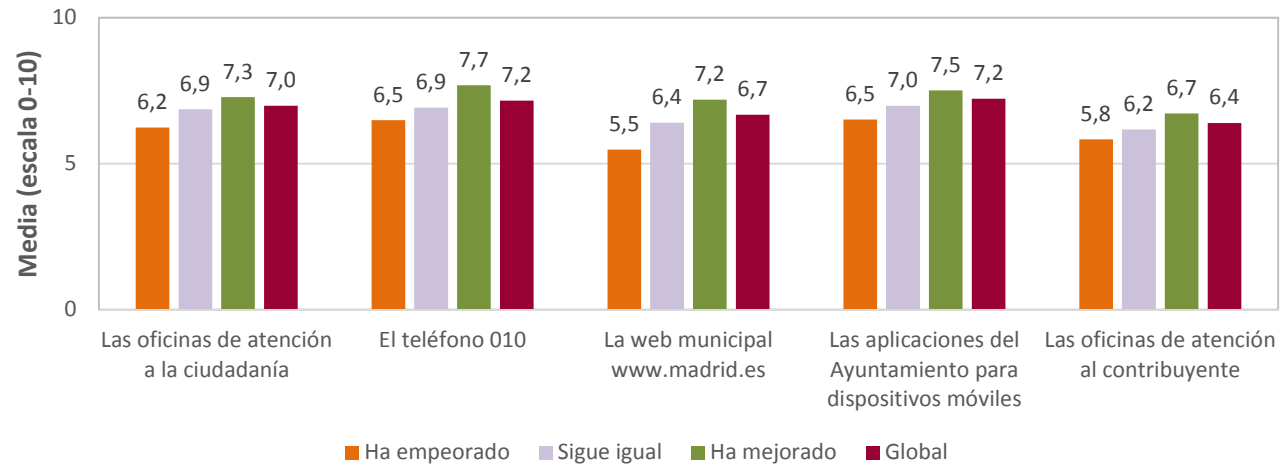
✓ Las personas encuestadas que conocen *decide.madrid.es* están más satisfechas con la web municipal que las que no lo conocen.

La satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía aumenta:

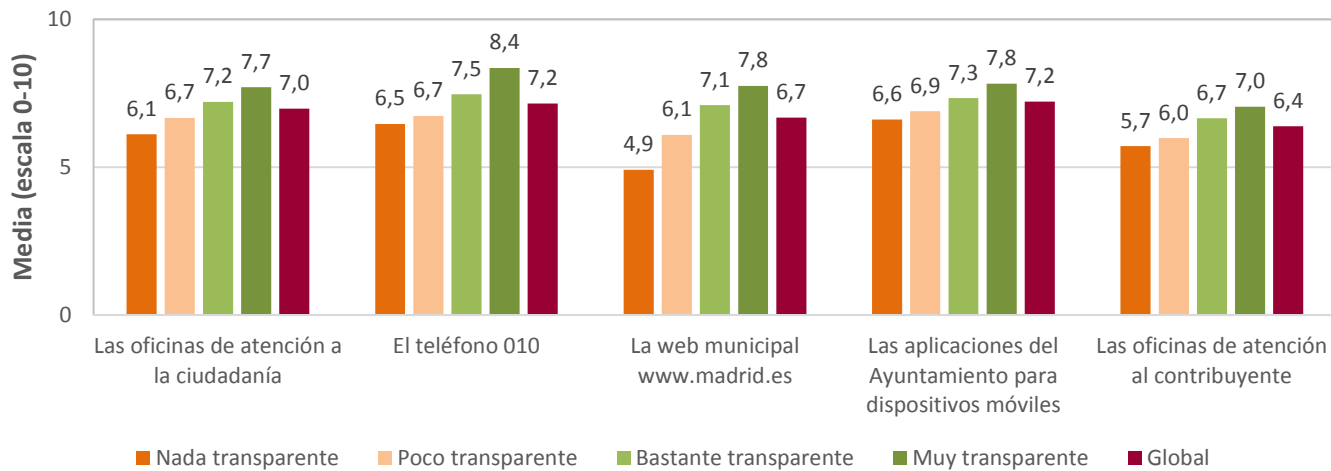
- ✓ si se ha utilizado el servicio
- ✓ si la ciudadanía se considera más informada.



Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía según la percepción de mejora de la Administración del Ayuntamiento en los últimos 5 años



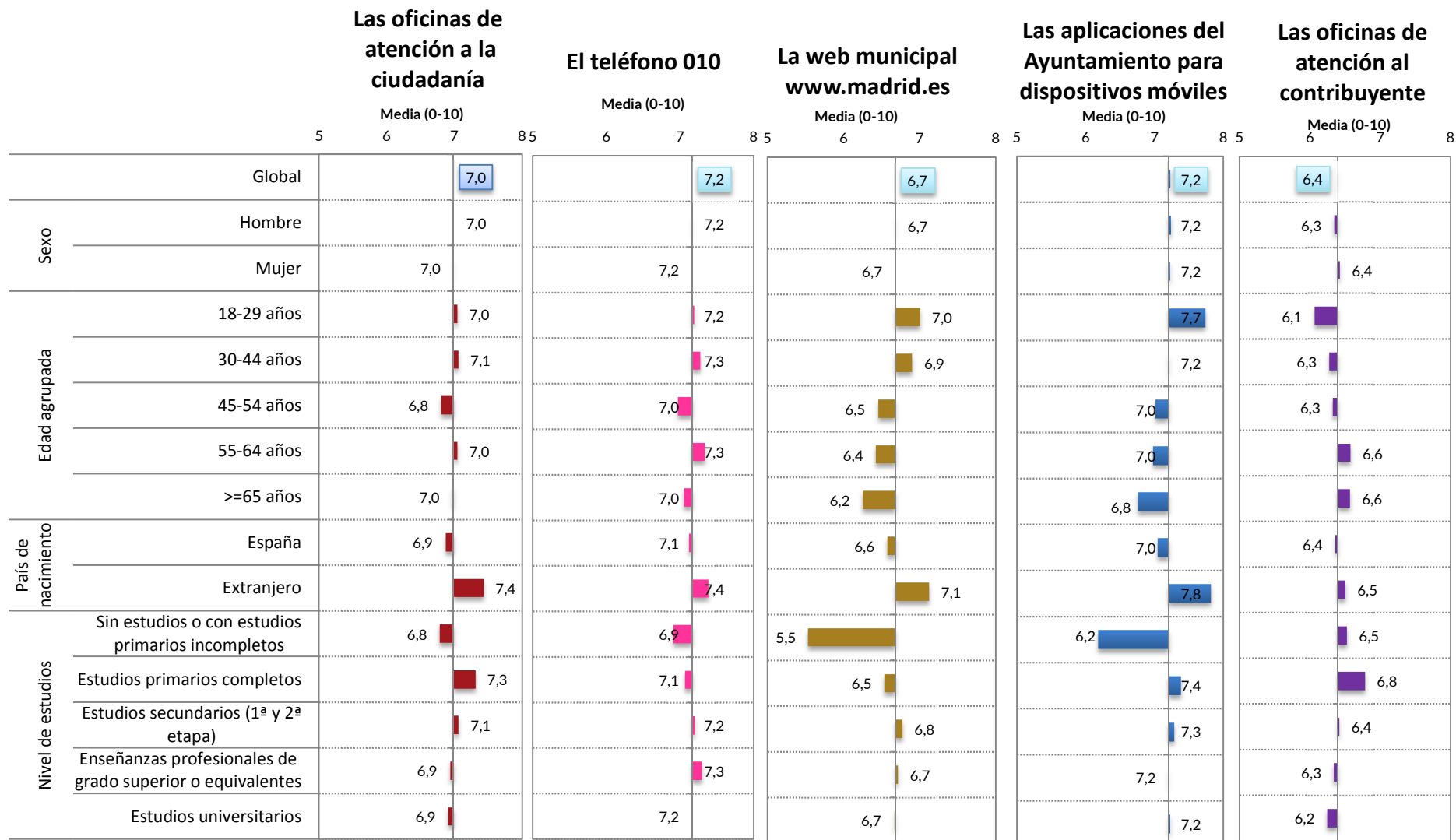
Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía según su grado de transparencia del Ayuntamiento



La satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía aumenta:

- ✓ cuando hay una percepción de mejora de la administración en los próximos 5 años
- ✓ entre las personas que consideran que el ayuntamiento es transparente.

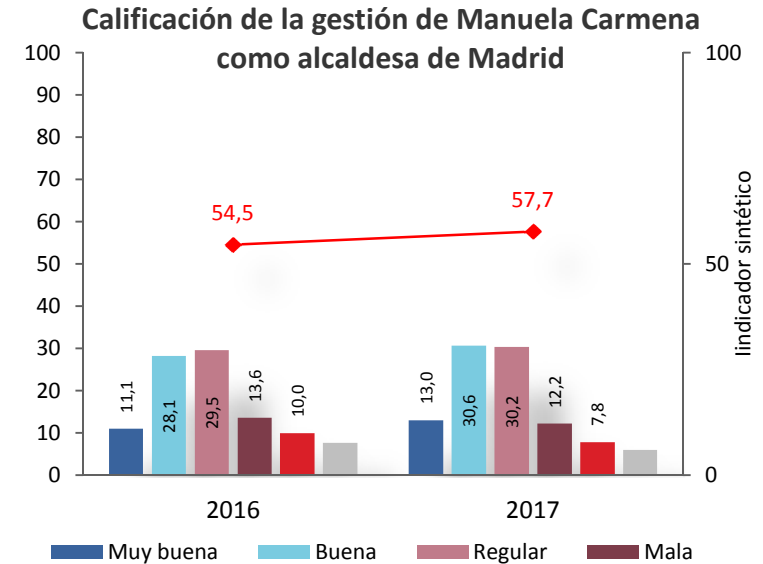
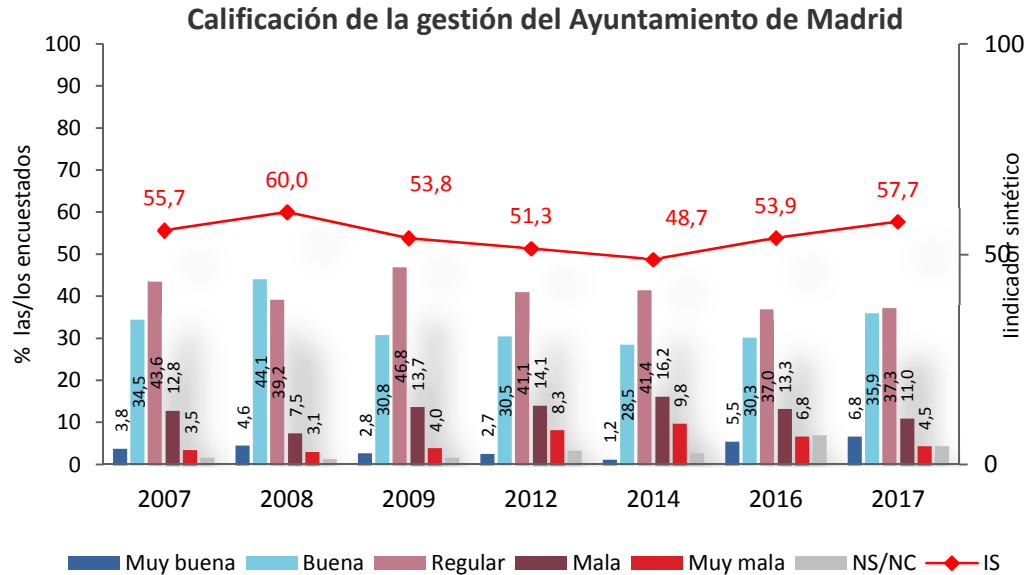
## Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía





## *Gobernanza*

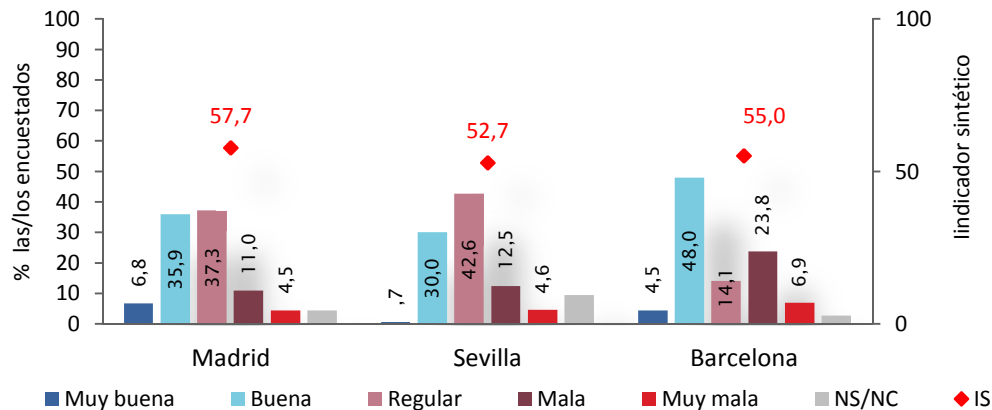
## Gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid



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

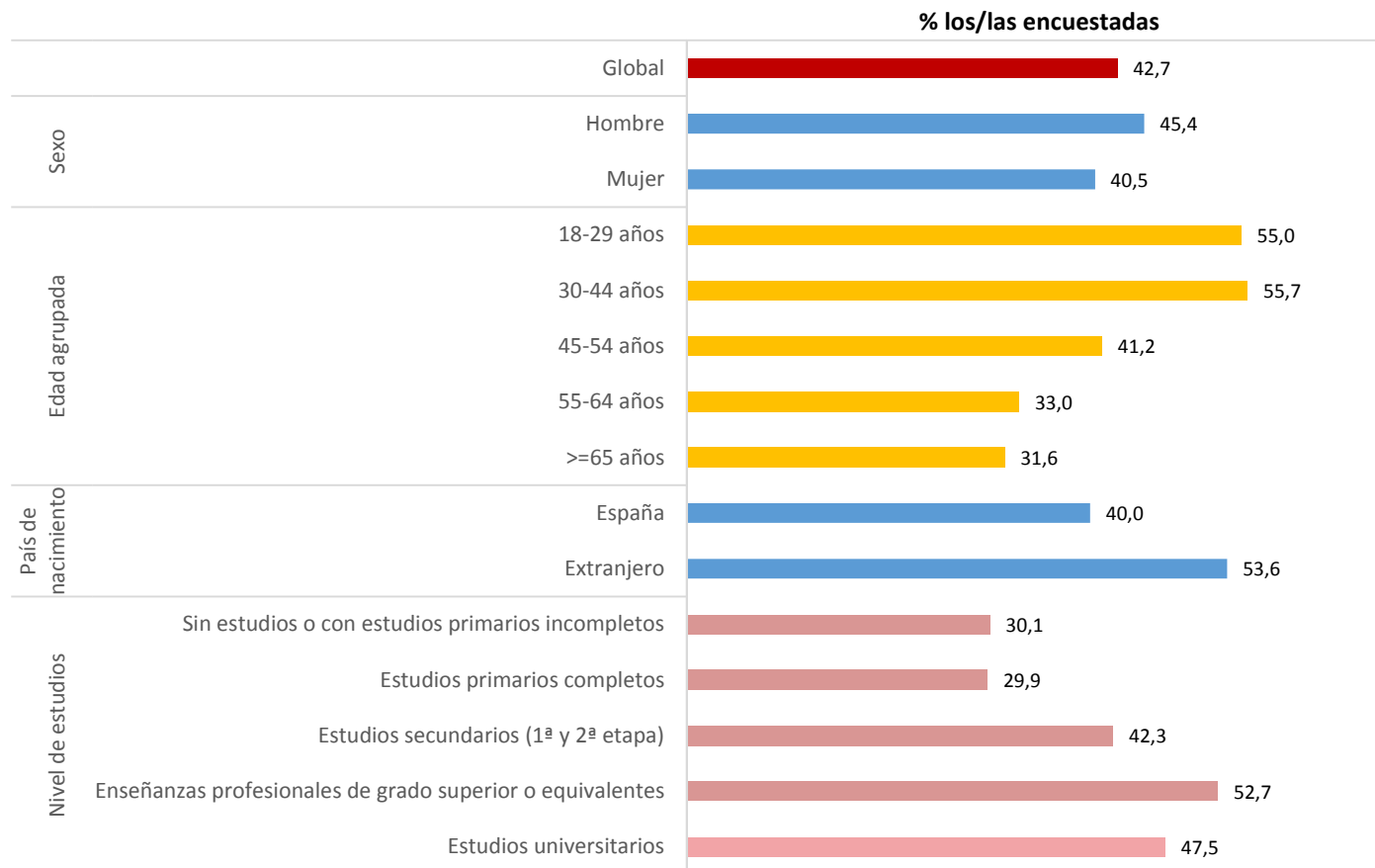
✓ La percepción sobre la gestión que está realizando el equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid y la de Manuela Carmena como alcaldesa de Madrid ha mejorado considerablemente respecto 2016.

### Calificación de la gestión del Ayuntamiento. Comparación de ciudades



Fuentes:  
 Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, junio 2016. Muestra: 440. Error: +4.7%. Telefónica. Mayores de 18 años  
 Barcelona: Barómetro semestral de Barcelona. Diciembre 2017. Tamaño: 800. Mayores de 18 años. Telefónica. A efectos de la comparación, hay que señalar que en el barómetro de Barcelona las personas encuestadoras no leen la opción Regular a las personas encuestadas.

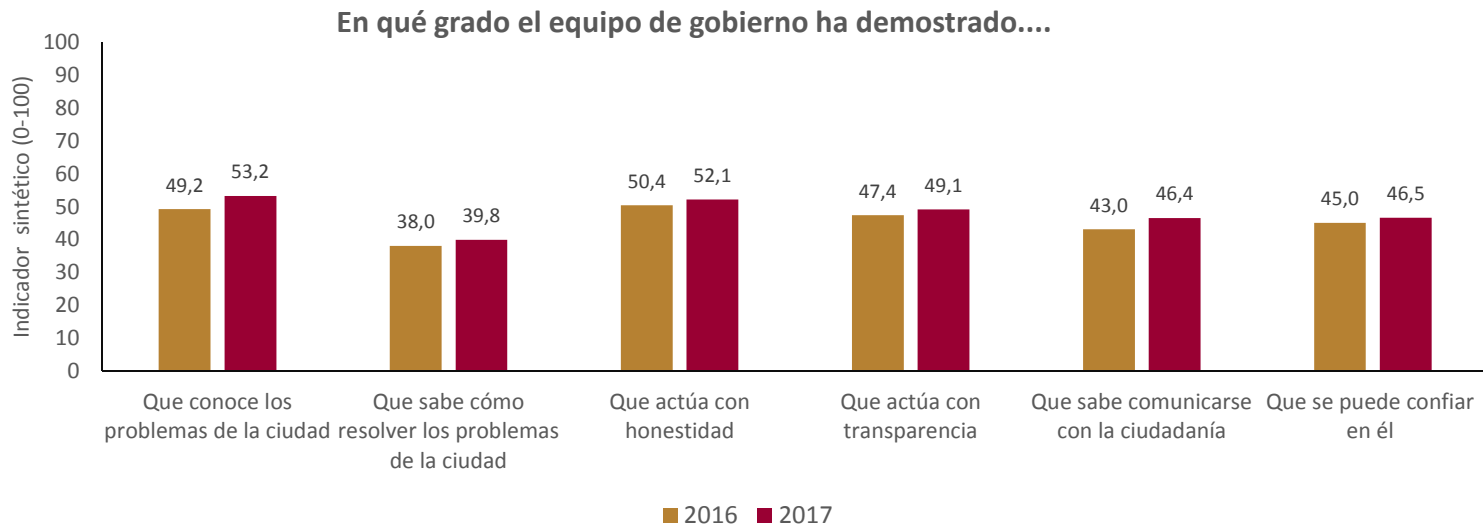
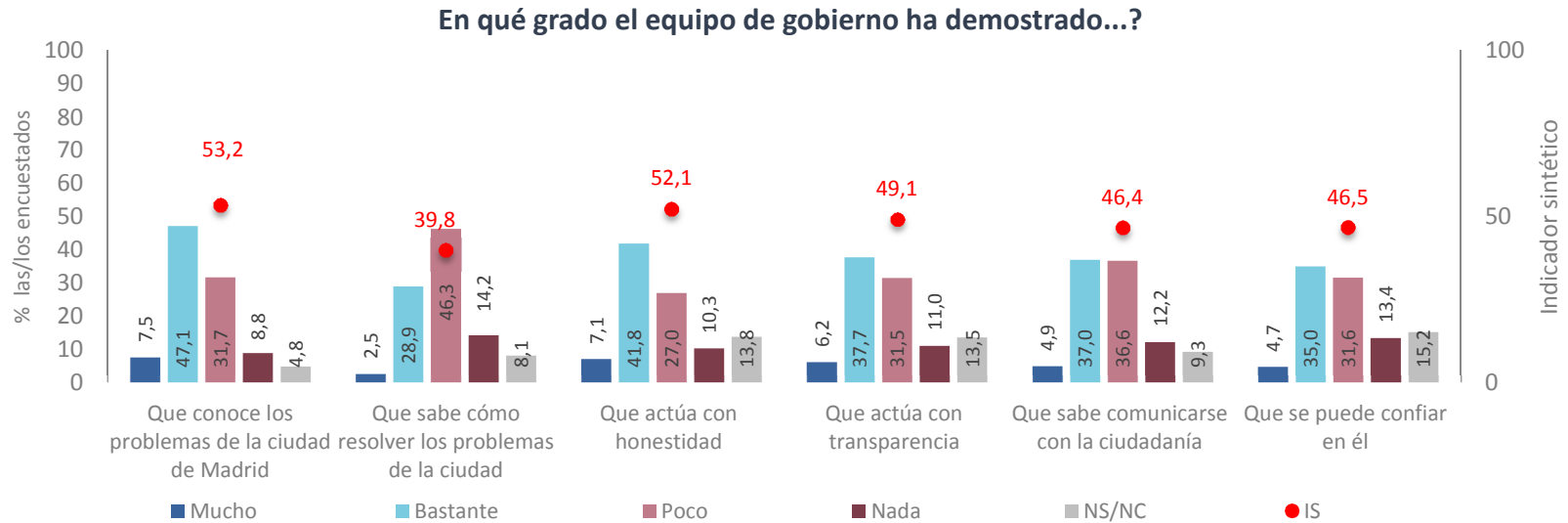
### Personas encuestadas que consideran que la gestión del Ayuntamiento es buena o muy buena. Global, sexo, grupos de edad y nivel de estudios.



✓ Las personas encuestadas que consideran que la gestión del Ayuntamiento es buena o muy buena son fundamentalmente hombres, menores de 45 años, nacidas fuera de España y las que tienen estudios profesionales de grado superior o estudios universitarios.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas

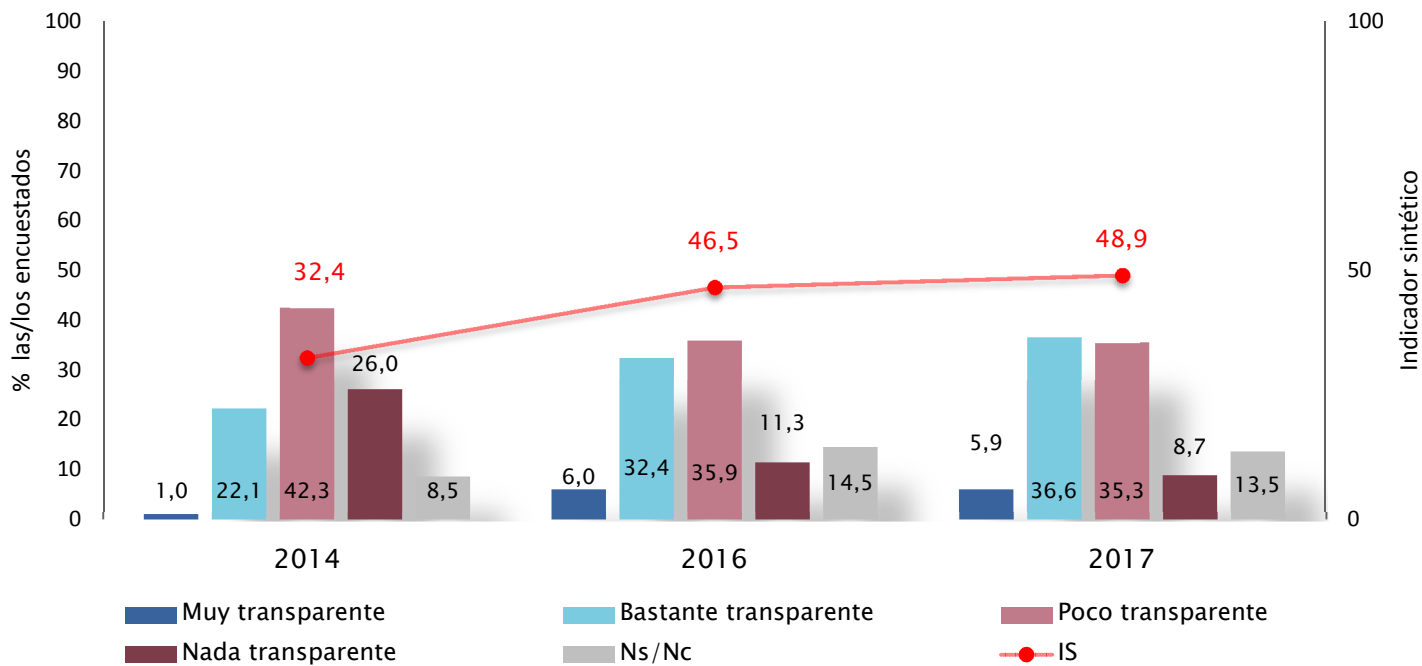
## Calificación de diversos aspectos de la gestión del equipo de gobierno



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

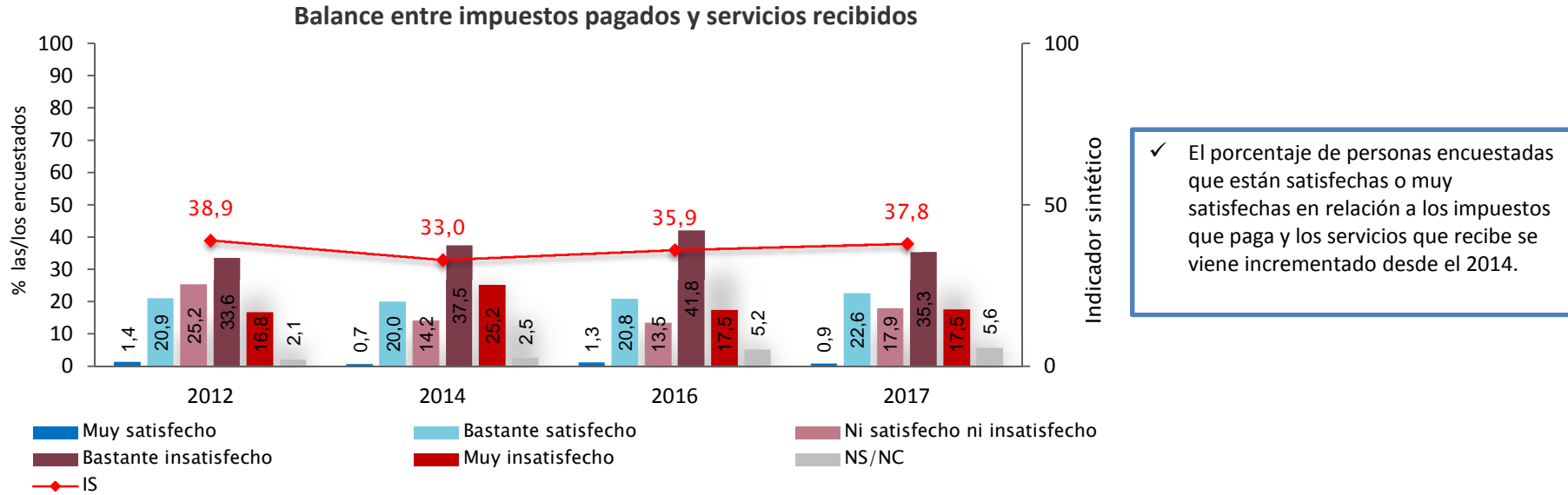
## Valoración de la transparencia del Ayuntamiento de Madrid

Evolución de la percepción de transparencia del Ayuntamiento de Madrid



✓ En 2017, el 42,5% de las personas encuestadas percibe que el Ayuntamiento de Madrid es bastante o muy transparente, frente al 38,4% de 2016.

## Balance entre impuestos pagados y servicios recibidos

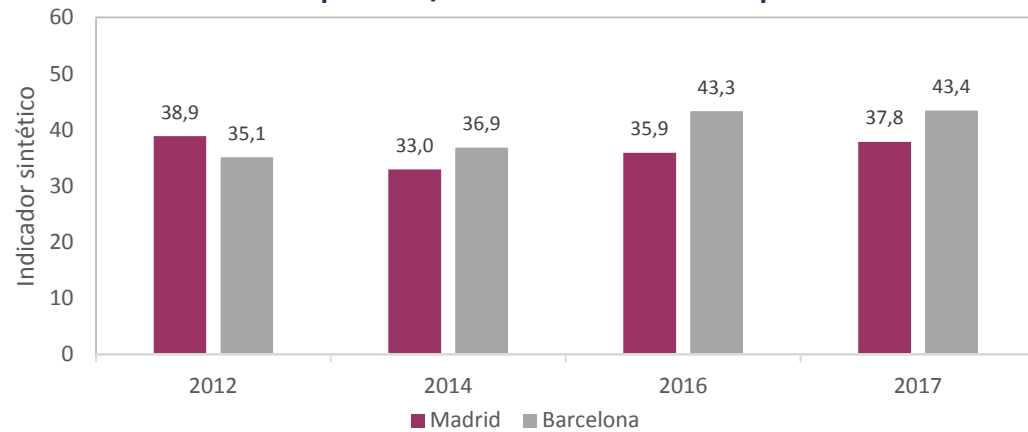


✓ El porcentaje de personas encuestadas que están satisfechas o muy satisfechas en relación a los impuestos que paga y los servicios que recibe se viene incrementado desde el 2014.

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

Notas: A efectos de la comparación, el IS en la ciudad de Madrid se ha calculado en base a una pregunta con 5 opciones de respuesta (muy satisfecho, bastante satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, poco satisfecho y nada satisfecho) y el índice sintético de Barcelona se ha calculado en base a una pregunta con 4 opciones de respuesta (muy satisfecho, bastante satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho).

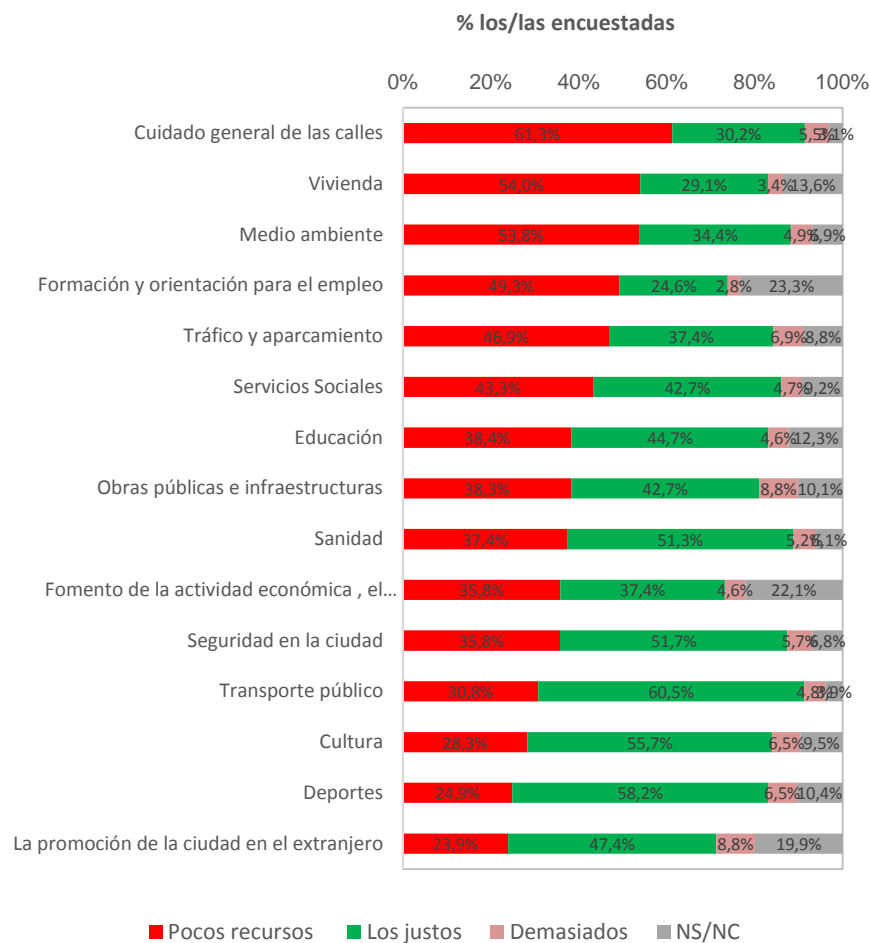
### Balance entre impuestos /servicios recibidos: comparación de ciudades



Barcelona : Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017.  
 Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

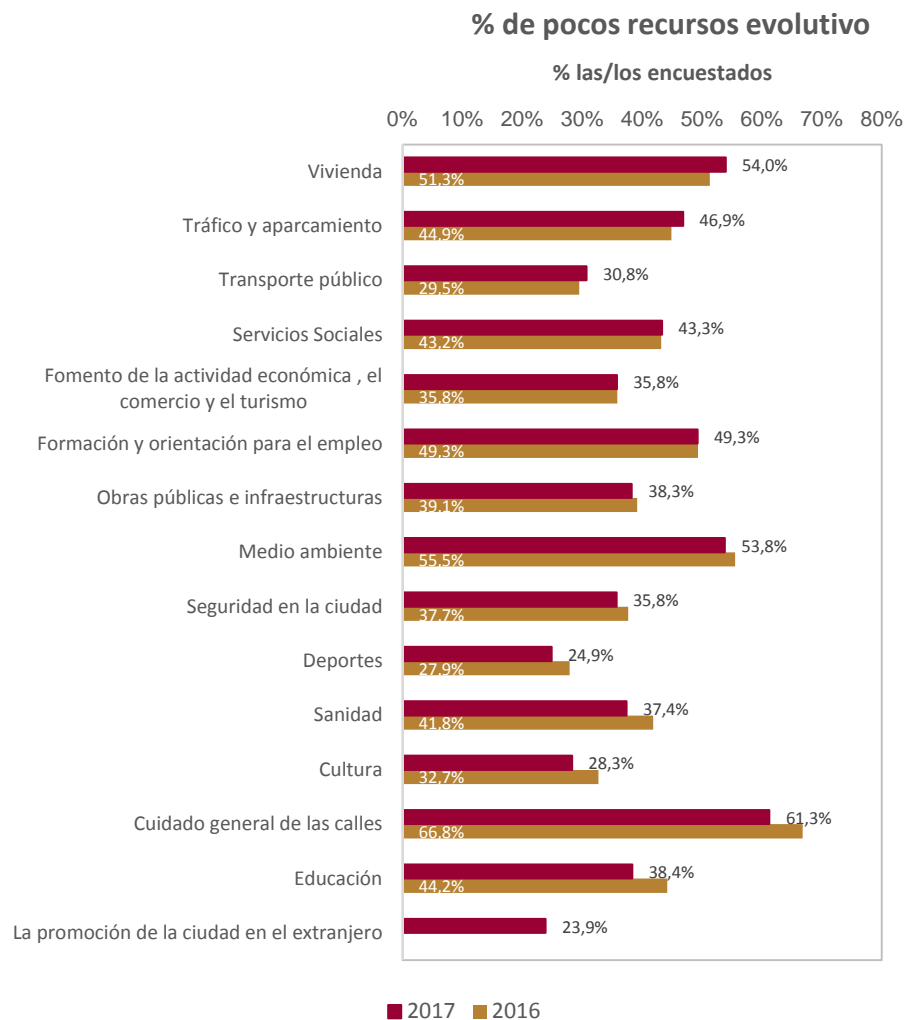


## Recursos que dedica el ayuntamiento



✓ Mas de la mitad de las personas encuestadas opinan que el Ayuntamiento dedica pocos recursos al cuidado general de las calles, la vivienda y el medioambiente.

Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas



✓ Respecto a 2016 ha aumentado el porcentaje de personas encuestadas que opinan que el Ayuntamiento dedica pocos recursos a **vivienda, tráfico y aparcamiento y transporte público.**