



Observatorio

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

Espacios Públicos Abiertos y Equipamientos

**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	Bilbao	Roma	Sevilla	Ciudades europeas Urban Audit
Ámbito temporal	4 abril-27 junio 2017	Octubre-diciembre 2015	26 abril- 13 junio 2017	10 enero-19 enero 2018	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 (1.376.368 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
Tipo de encuesta y muestra	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
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 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 paro y los aspectos relacionados con la economía como problemas 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..

Los problemas de la ciudad relativos a espacios públicos han ido escalando posiciones hasta situarse y mantenerse en primer lugar, en el caso de la limpieza, avanza cinco escalones la escasez o falta de mantenimiento de parques y jardines, o baja 2 escalones las aceras y calles en mal estado.

Evolución de los problemas de la ciudad relacionados con los espacios públicos
% las/los encuestados



Evolución de los problemas que más afectan personalmente relacionados con los espacios públicos
% las/los encuestados



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

Principales problemas de las agendas. 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	

Fuentes:

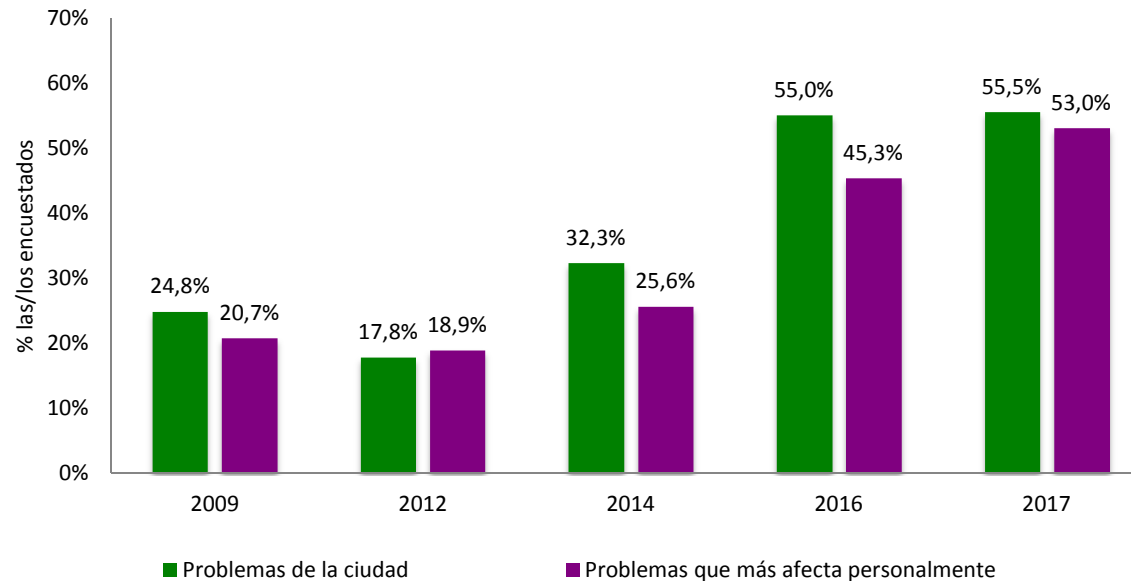
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017.

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

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

Agrupación de problemas relativos a espacios públicos por grupos de edad

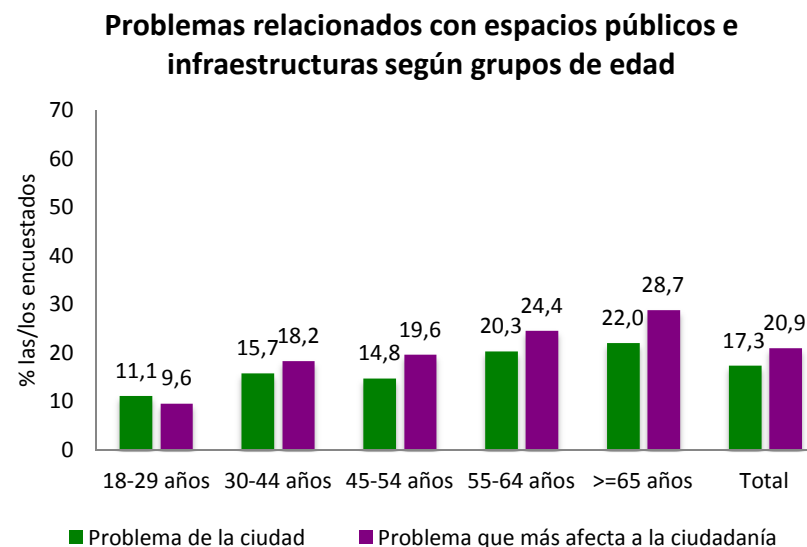
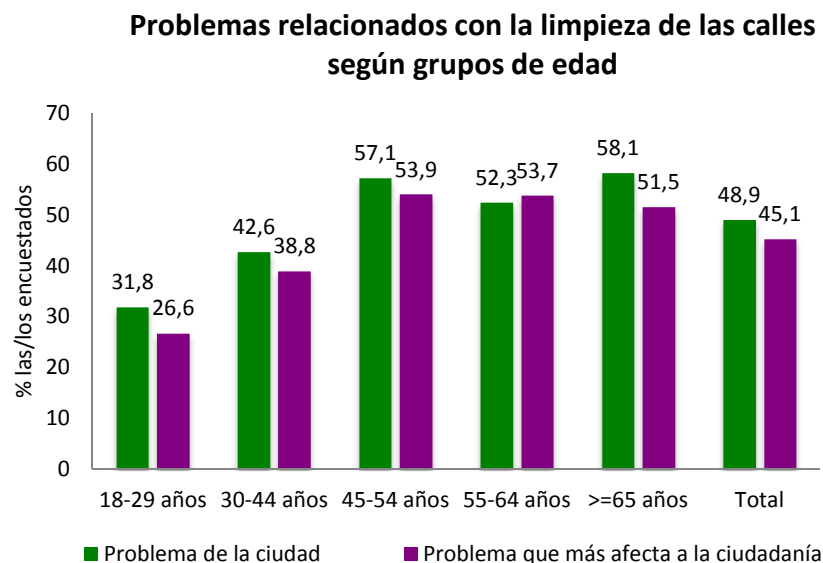
Evolución de los problemas relacionados con los espacios públicos



- Más de la mitad de las personas encuestadas señalan los problemas relativos a espacios públicos como principales problemas de la ciudad y problemas que afectan a la ciudadanía.
- Además el porcentaje de personas encuestadas que ha señalado estos problemas ha ido aumentando a lo largo de la serie, tanto como problemas de la ciudad como problemas que más afectan personalmente.

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

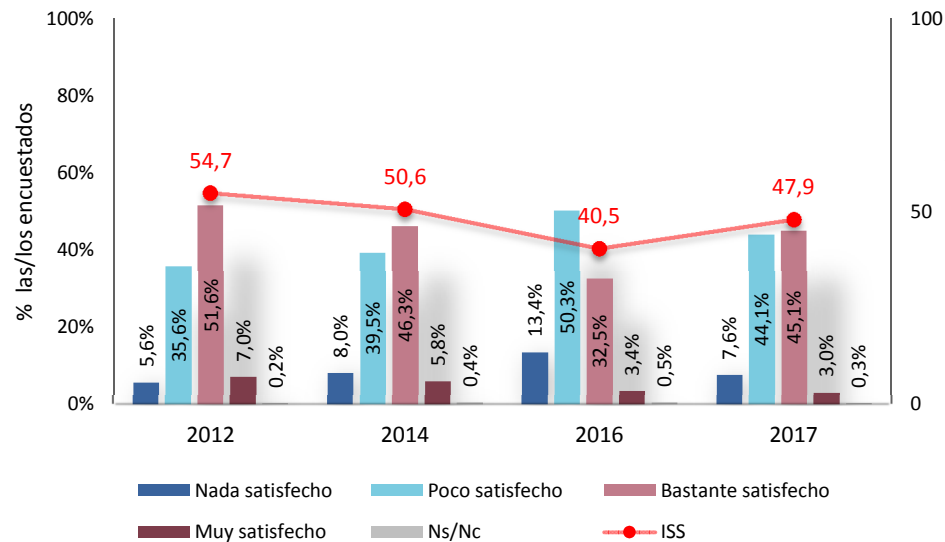
Agrupación de problemas relativos a espacios públicos por grupos de edad



- Los problemas relativos a la limpieza (limpieza de las calles, excrementos de animales en aceras, y malos olores) son los más apuntados y se perciben menos como problema en los jóvenes aumentando en las personas mayores de 44 años. Se perciben en general más como problema de la ciudad como problema que más afecta personalmente.
- Los problemas relativos a los espacios públicos (aceras y calles en mal estado, falta de mantenimiento de parques, jardines...) se perciben más como problemas que afectan a la ciudadanía que como problema de la ciudad en todos los grupos de edad excepto en los más jóvenes y se percibe como problema de forma más intensa al aumentar la edad.

El cuidado y conservación de la ciudad como aspecto de la calidad de vida

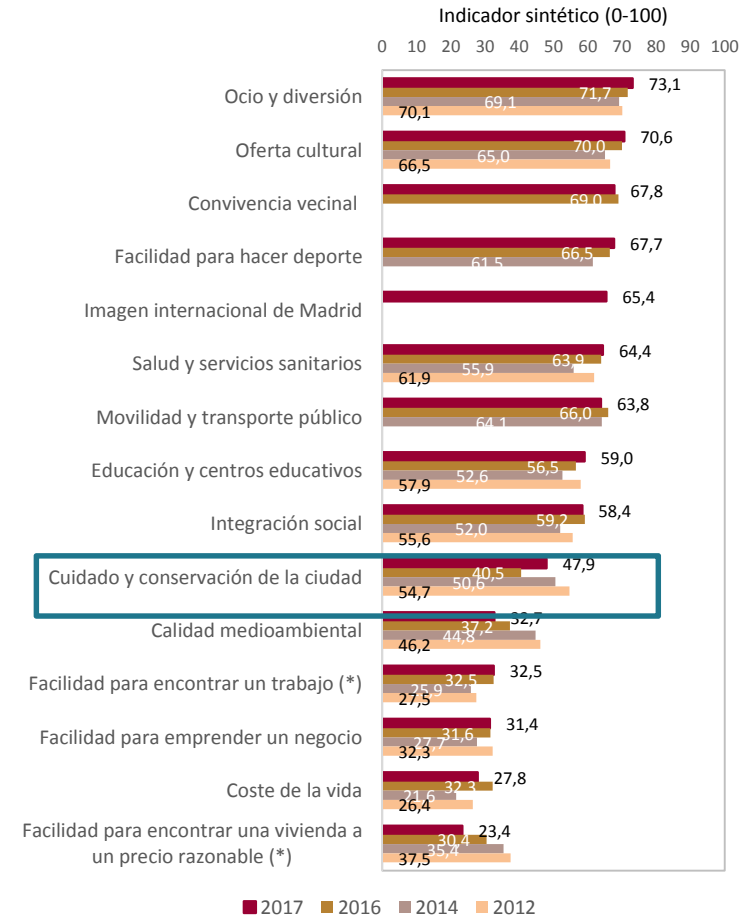
Satisfacción con el cuidado y conservación de la ciudad



- El 51,7% de las personas encuestadas se considera muy o bastante satisfecho con el cuidado y conservación de la ciudad como aspecto de la calidad de vida de la ciudad.
- La satisfacción ha aumentado respecto a la edición de 2016, a pesar de ello, el indicador sintético de satisfacción se mantiene en niveles inferiores a 50 (escala 0-100).

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

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

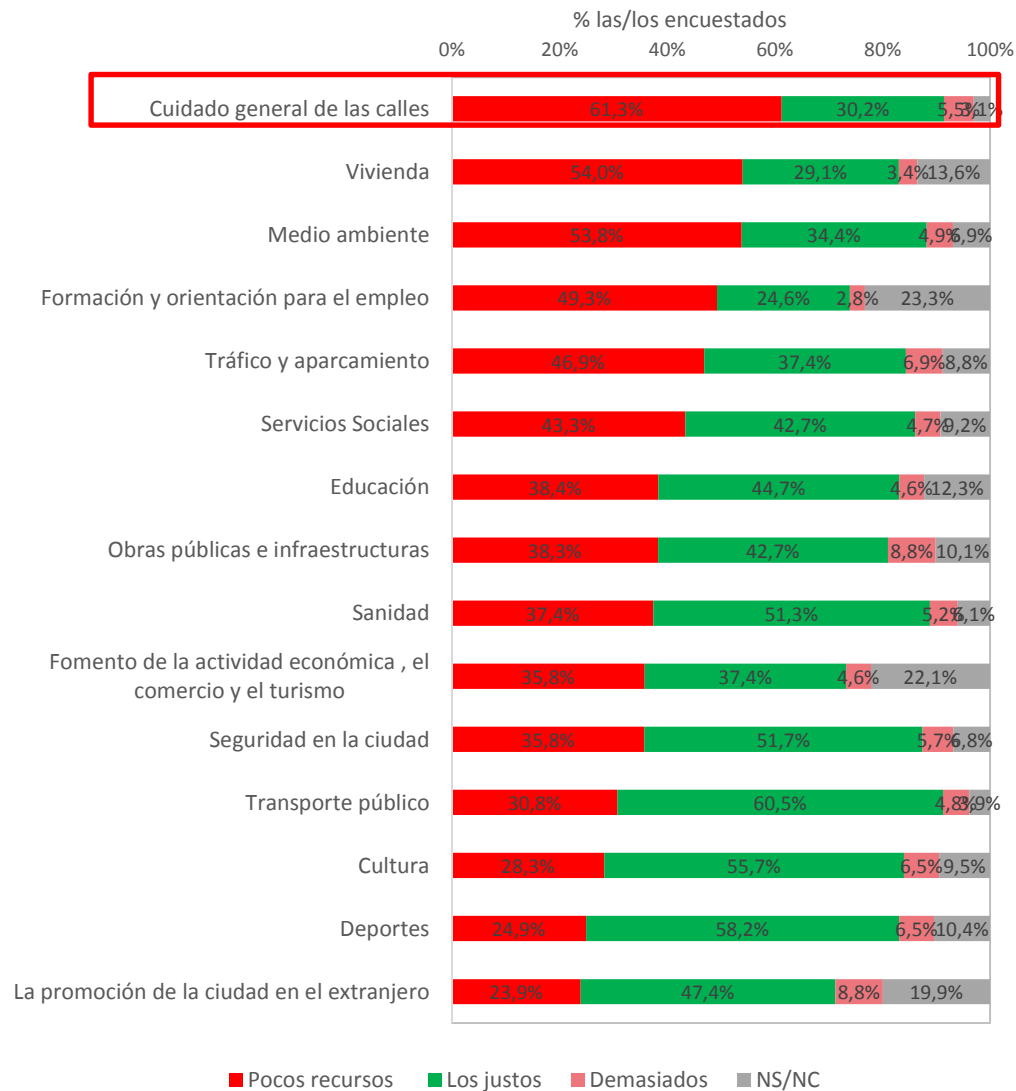


(*) En las ediciones anteriores a 2016 se formuló de distinta manera

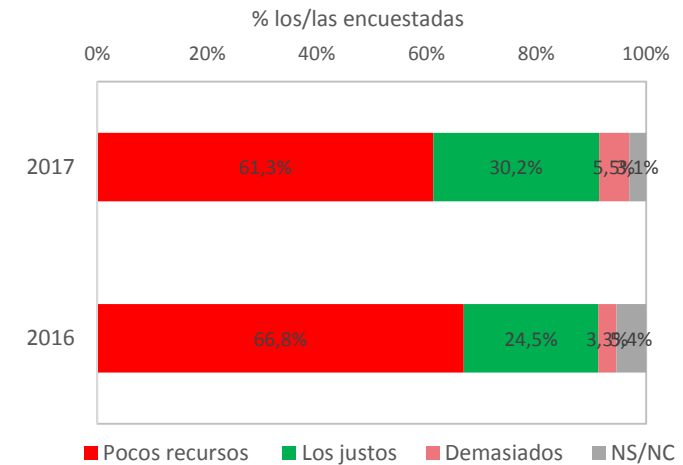
- La satisfacción con la cuidado y conservación de la ciudad ocupa un lugar intermedio/bajo en relación a diferentes aspectos de la calidad de vida de la ciudad.

El gasto municipal en el cuidado general de las calles

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

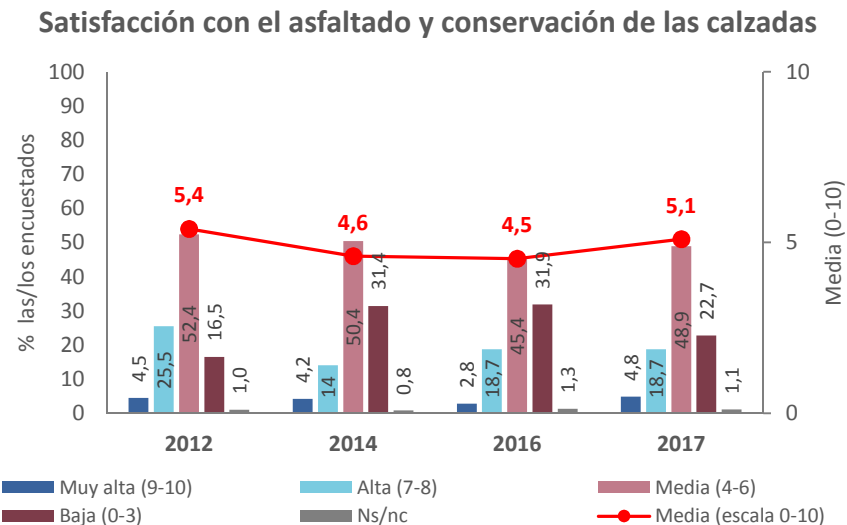
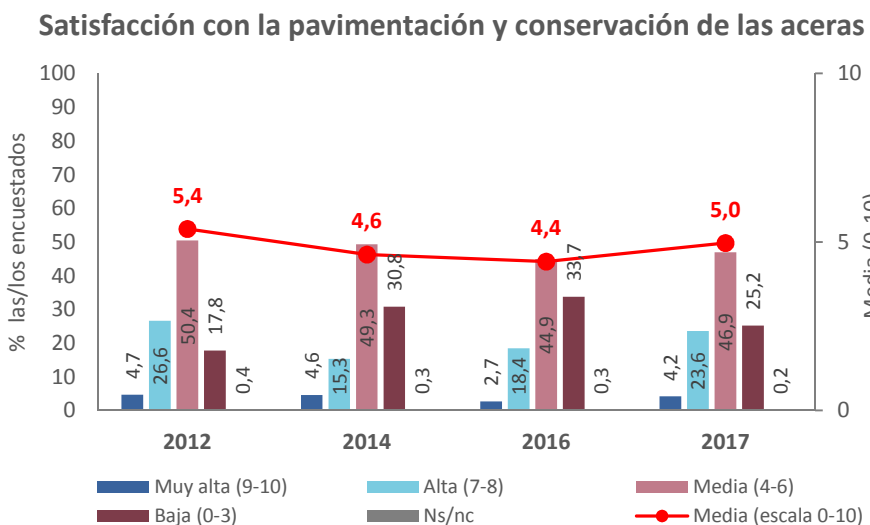
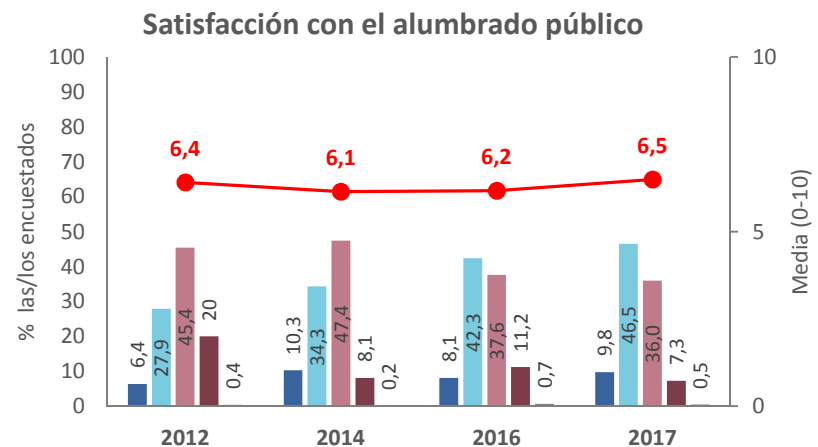
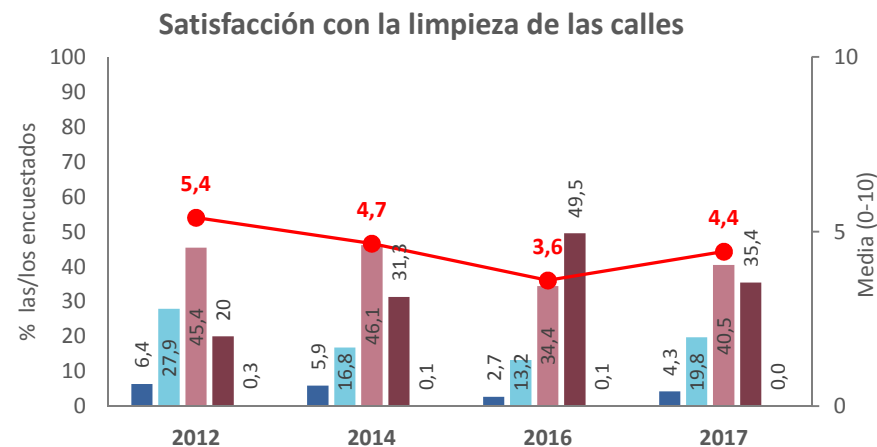


el Ayuntamiento dedica al cuidado general de las calles.....



- El 61,3% de las personas encuestadas considera que el ayuntamiento destina pocos recursos cuidado general de las calles. Esto hace que el se sitúe a la cabeza dentro de la relación de servicios a los que se destinan pocos recursos.
- Ha disminuido respecto a la edición de 2016 el porcentaje de personas encuestadas que considera que se dedican pocos recursos al cuidado general de las calles.

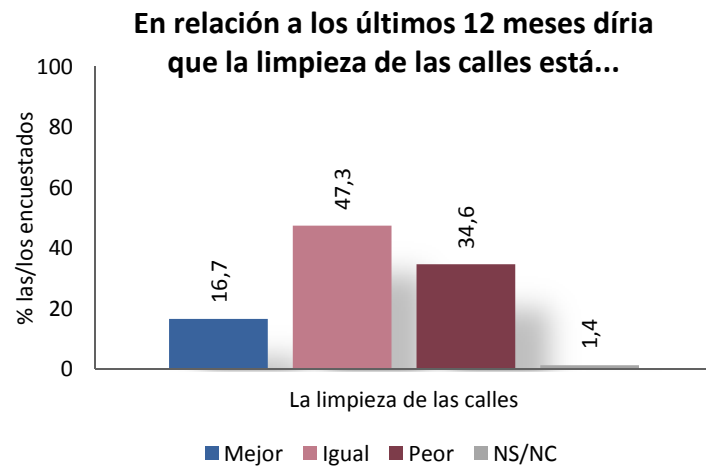
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.



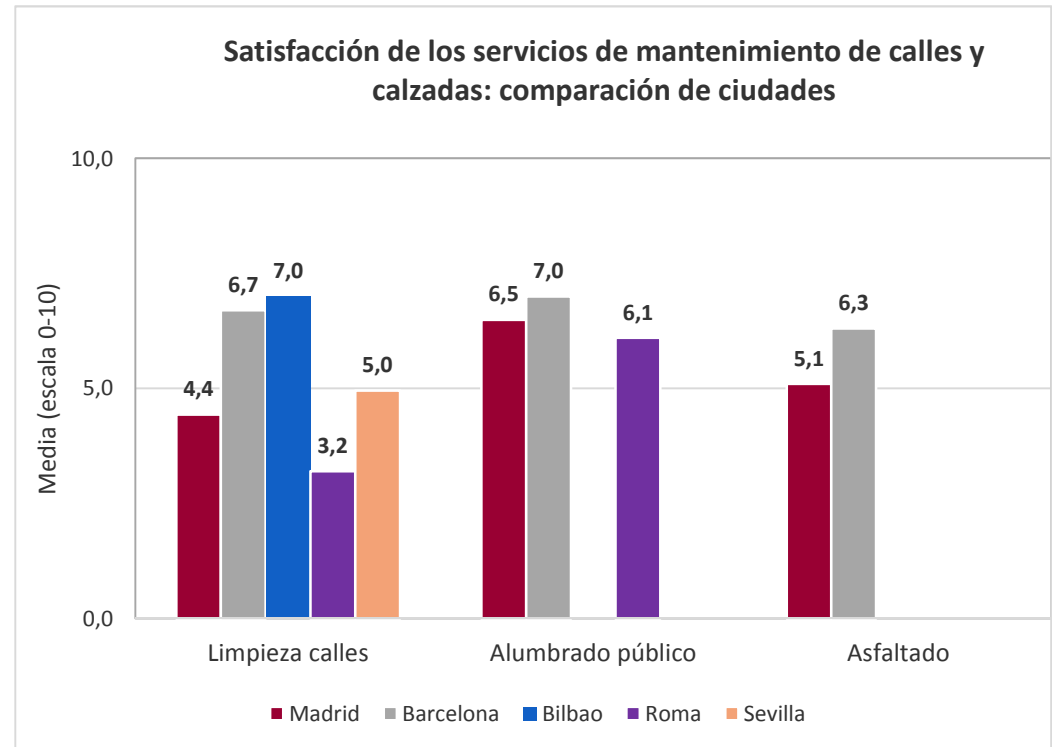
- La limpieza de las calles es la actuación que produce menos satisfacción 4,4 puntos (escala 0-10). El alumbrado público es la mejor valorada (6,5) y la pavimentación y conservación de las aceras y el asfaltado y conservación de las calzadas obtienen un aprobado muy raspado.
- Como aspecto positivo podemos decir que todas ellas han mejorado su puntuación respecto al año 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 las actuaciones de limpieza y mantenimiento de calles y calzadas. Comparación de ciudades.



- Casi la mitad de las personas encuestadas (47,3%) opinan que la limpieza de las calles está igual que hace un año y un 34,6% opina que está peor, solo un 16,7% dice que está mejor.
- Madrid ocupa una posición inferior a Barcelona, Bilbao y Sevilla en relación a la satisfacción con la limpieza de las calles y superior a la de Roma.
- Madrid presenta una satisfacción inferior que Barcelona en relación al alumbrado público y a la conservación de las calzadas, en esta última su satisfacción es superior a Roma.



Fuente:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Enquesta de Serveis Municipals 2017

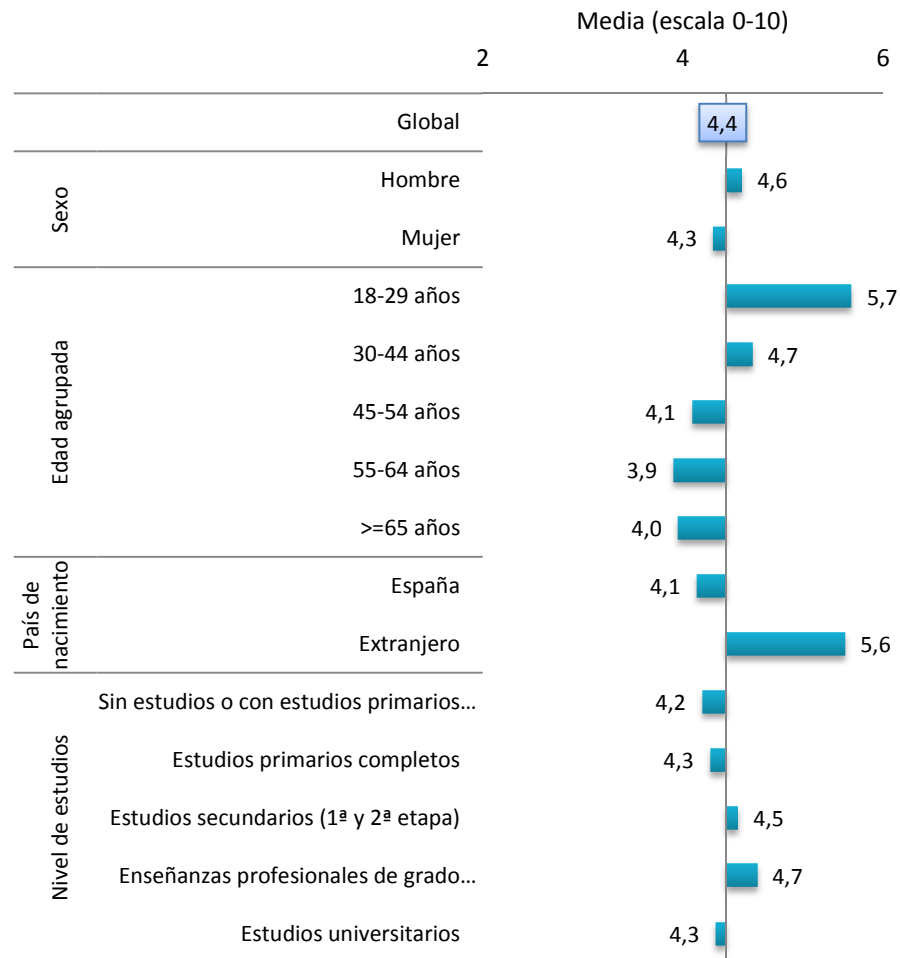
Roma: Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma capitale. Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, luglio 2017.

Sevilla: Barómetro Socioeconómico centro andaluz de prospectiva. Sevilla, enero 2018.

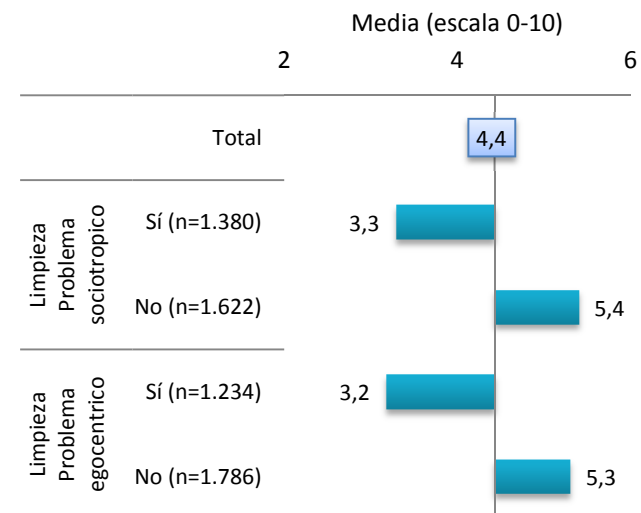
Bilbao: Observatorio urbano de los barrios de Bilbao, VI informe, febrero 2016.

Satisfacción con la limpieza de las calles por perfil sociodemográfico

Satisfacción con la limpieza de las calles por perfil sociodemográfico



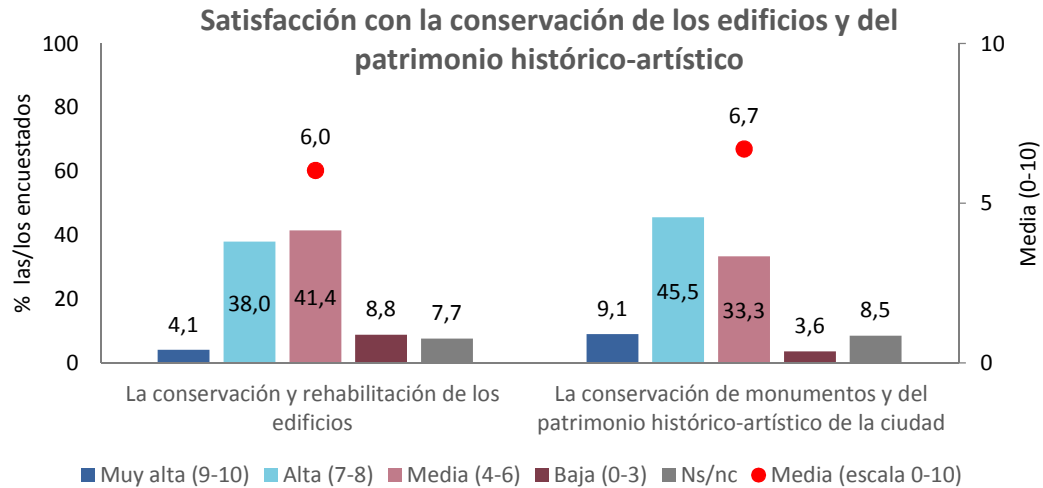
Satisfacción con la limpieza de las calles según si la limpieza se percibe como un problema o no



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

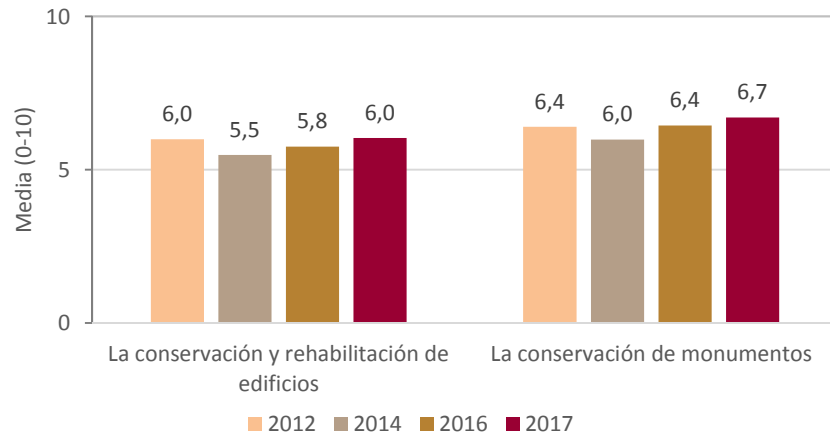
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Satisfacción con la conservación de edificios y del patrimonio histórico-artístico

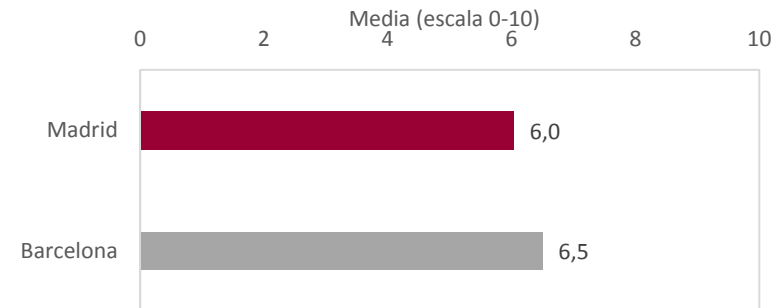


- La conservación y rehabilitación de los edificios y la conservación de monumentos y del patrimonio histórico-artístico suben 0, 2 y 0,3 puntos, respectivamente, respecto a 2016, superando ambas la media de 5 puntos.

Evolución de la satisfacción con la conservación de los edificios y del patrimonio histórico-artístico



Satisfacción con la conservación y rehabilitación de los edificios: comparación de ciudades

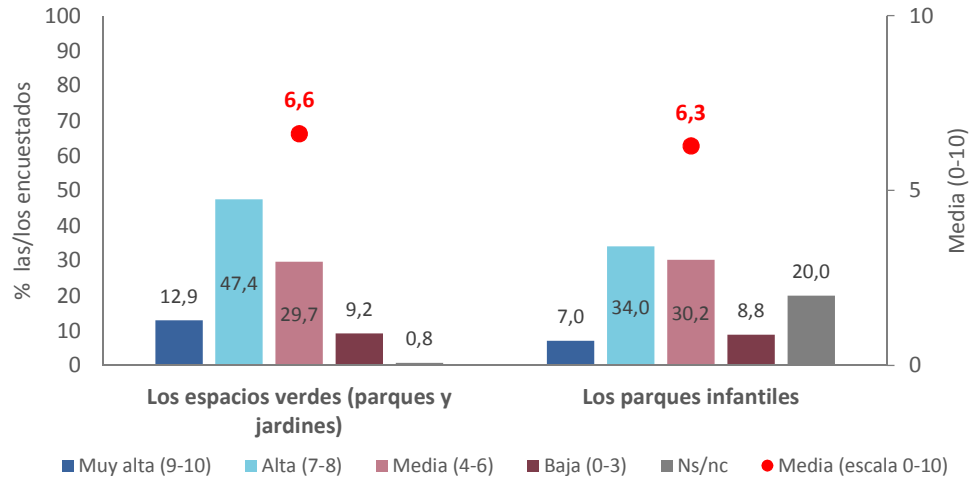


Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017

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 espacios verdes y con los parques infantiles. Evolución

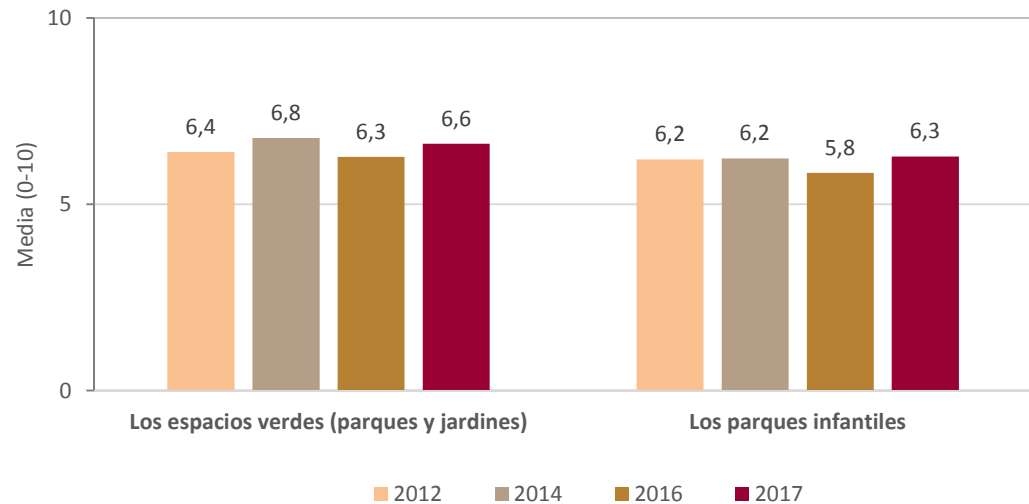
Satisfacción con los espacios verdes y con los parques infantiles



- La satisfacción con los espacios verdes de la ciudad y con los parques infantiles tienen una puntuación media por encima de 5.

- La satisfacción con los espacios verdes de la ciudad y con los parques infantiles aumenta respecto a la edición de 2016.

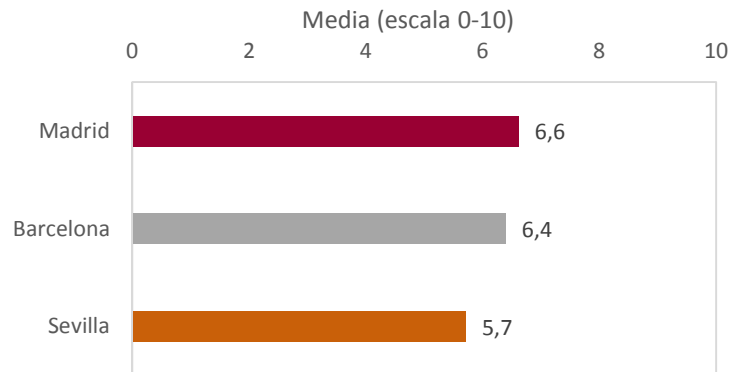
Evolución de la satisfacción con los espacios verdes y los parques infantiles



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

Satisfacción con los espacios verdes y con los parques infantiles Comparación

Satisfacción con los espacios : comparación de ciudades



Fuentes:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017

Sevilla: Barómetro Socioeconómico centro andaluz de prospectiva. Sevilla, enero 2018

- Si se compara con las ciudades del último Eurobarómetro de la Comisión Europea, Madrid ocupa un lugar intermedio bajo en el posicionamiento de las principales ciudades europeas.

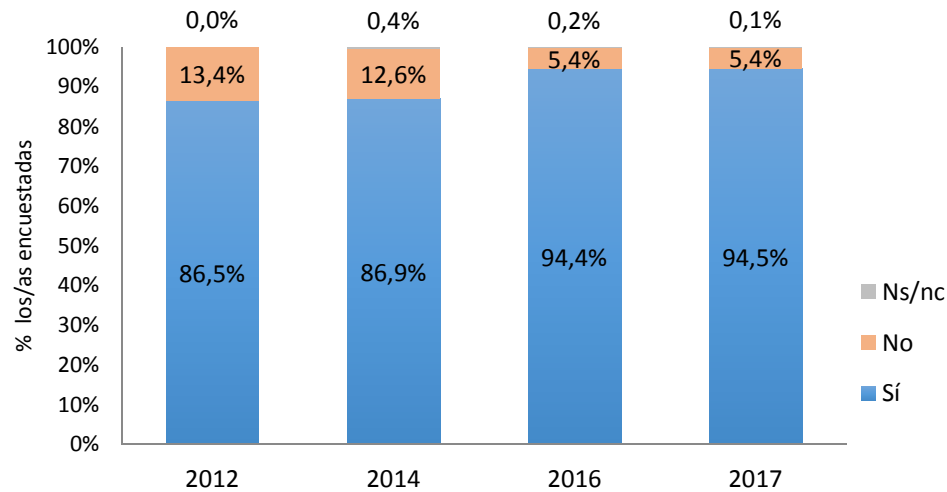
Porcentaje de personas encuestadas que están muy o bastante satisfechas con las zonas verdes (parques y jardines)



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

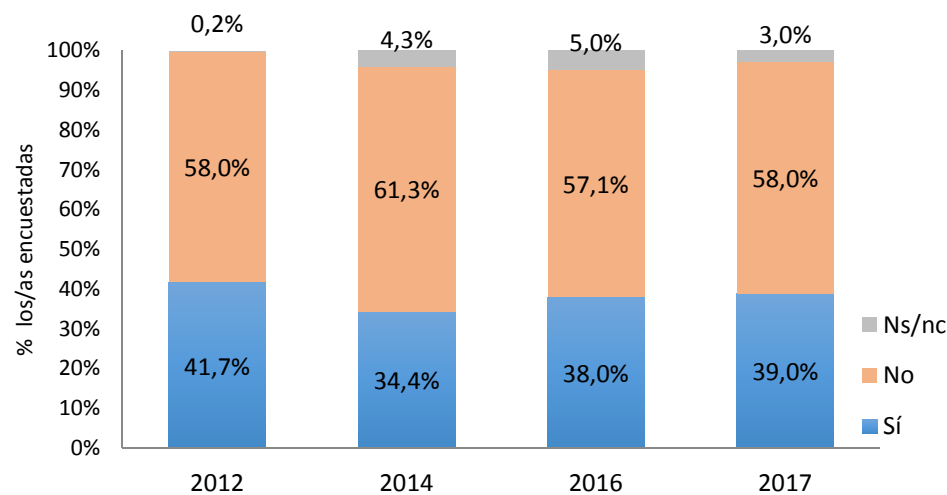
Uso de los espacios verdes y de los parques infantiles. Evolución y comparación

Uso en el último año de los espacios verdes (parques y jardines)

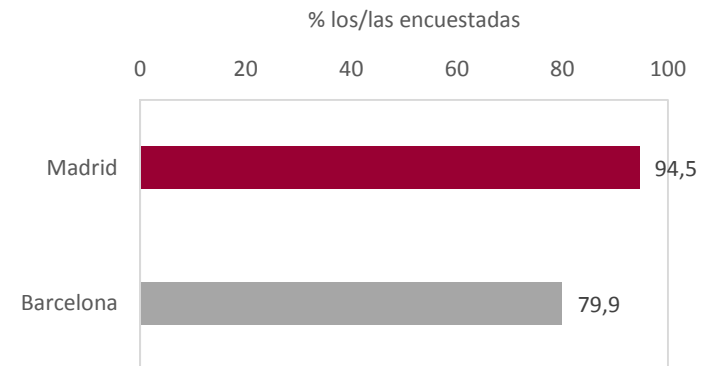


- El 94,5% de las personas encuestadas ha utilizado los espacios verdes de la ciudad en el último año, porcentaje que no para de aumentar desde la edición de 2012.
- También el uso de los parques infantiles ha subido respecto a la edición anterior de la encuesta.

Uso en el último año de los parques infantiles



Uso de zonas verdes. Comparación de ciudades



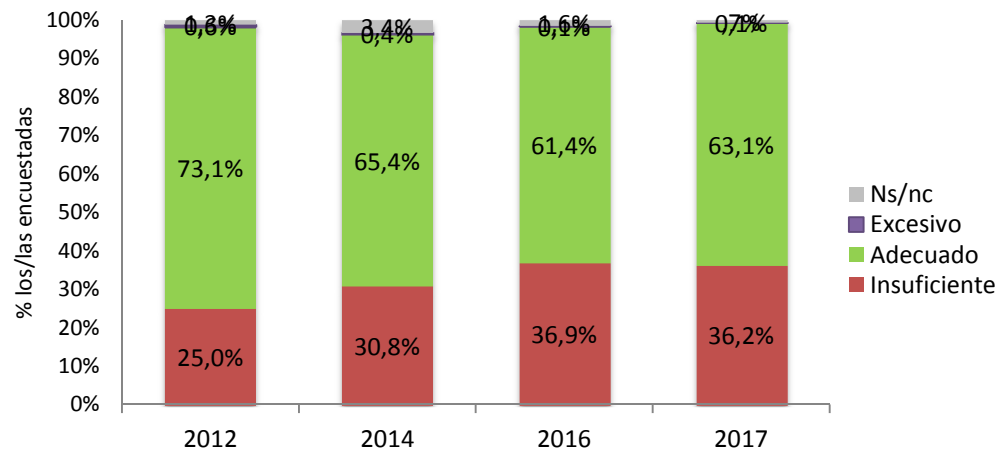
A efectos de la comparación hay que señalar que en la encuesta de Madrid se pregunta por la utilización en el último año y en la encuesta de Barcelona se pregunta si se utiliza habitualmente.

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

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

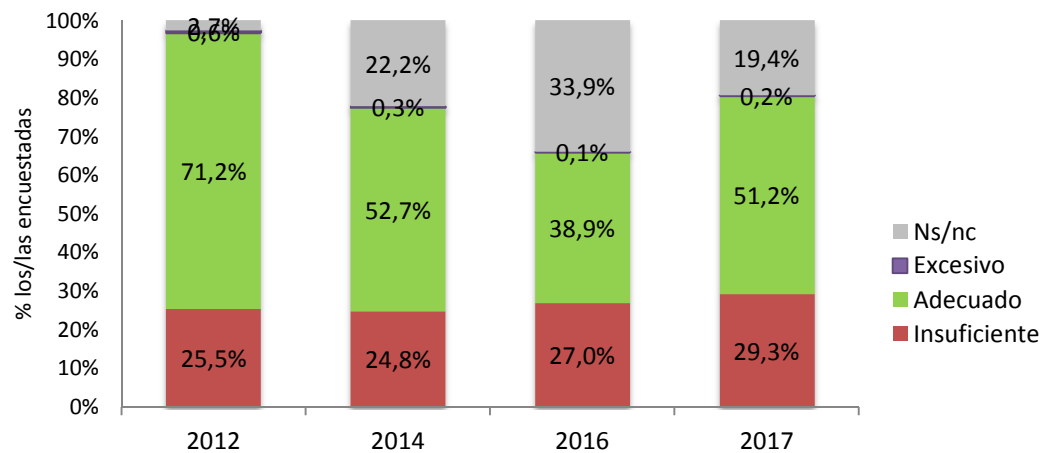
Suficiencia de espacios verdes y de parques infantiles

Valoración de la suficiencia de espacios verdes: su número le parece...



- La mayoría de las personas encuestadas opinan que el número de espacios verdes en Madrid es adecuado. Sin embargo, un 36,2% cree que los parques y jardines existentes en la ciudad son insuficientes, ligeramente inferior a la edición anterior.

Valoración de la suficiencia de parques infantiles: su número le parece...

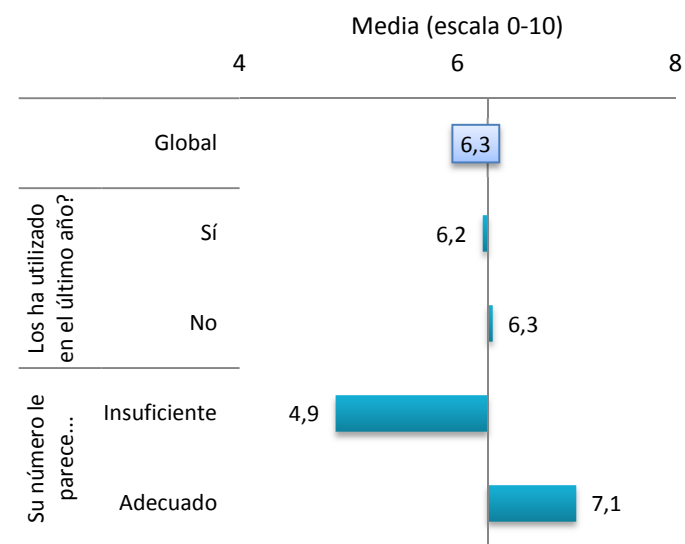
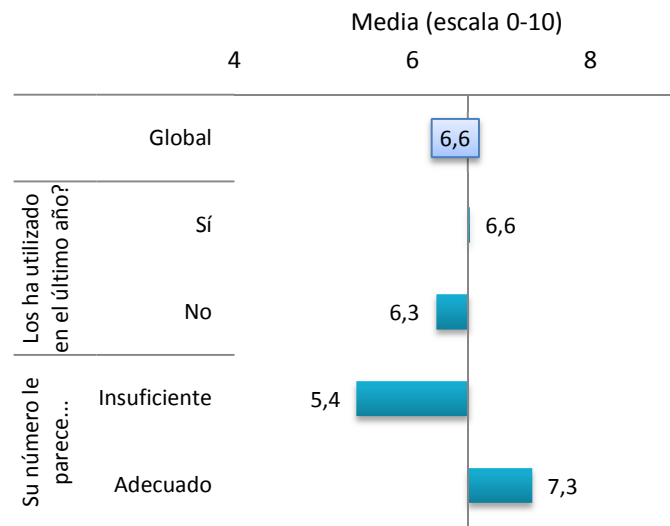


- Más de la cuarta parte (29,3%) valora insuficiente el número de parques infantiles en la ciudad.
- Hay que señalar el alto porcentaje (19,4) de personas encuestadas que no lo valora.

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 espacios verdes y parques infantiles por uso y suficiencia infantiles

Satisfacción con los espacios verdes según uso y suficiencia Satisfacción con los parques infantiles según su 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