

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2019

Medioambiente

Área de Gobierno de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia
Subdirección General de Calidad y Evaluación
Servicio de Evaluación

Septiembre de 2019

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Universo	Personas de 18 o más años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
Tamaño muestral	8.578 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 1,08\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 5\%$ 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 de los informantes. Afijación uniforme por distritos.
Método de recogida	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio del informante
Periodo de recogida	Del 4 de febrero al 5 de abril de 2019
Ponderación	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón de diciembre de 2018
Número de expediente	300/2018/01108 Presupuesto base de licitación: 132.231,40€ Importe IVA 21%: 27.768,59€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 159.999,99€
Empresa adjudicataria	Ipd-Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A Precio de adjudicación: 105.750,64 € (sin IVA) 127.958,27 € (con IVA)

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

INDICADORES UTILIZADOS

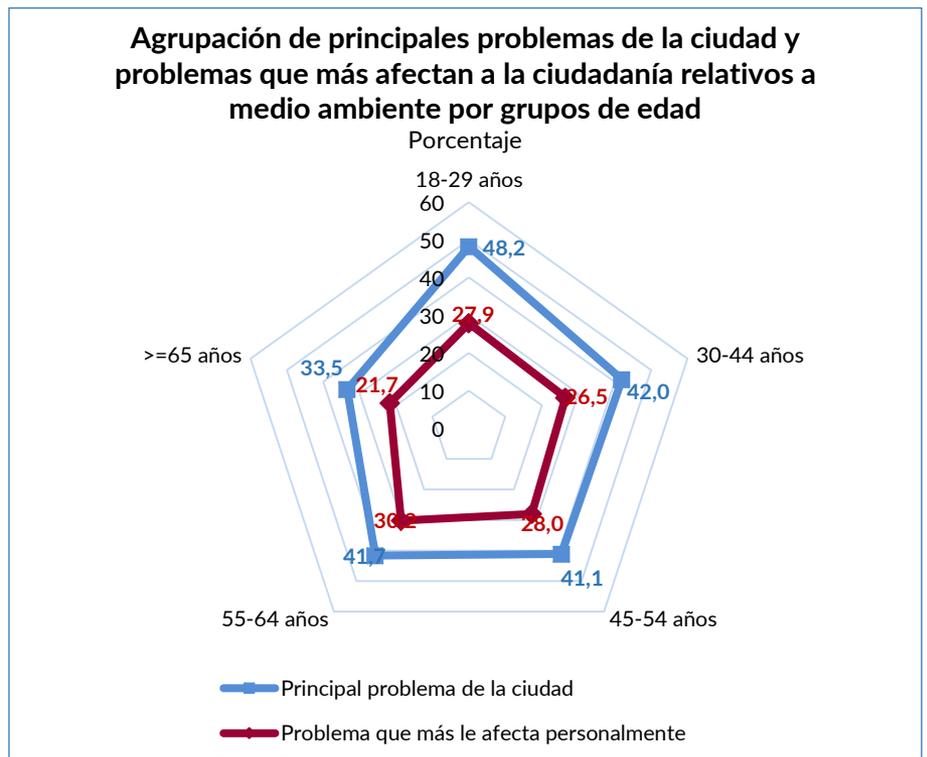
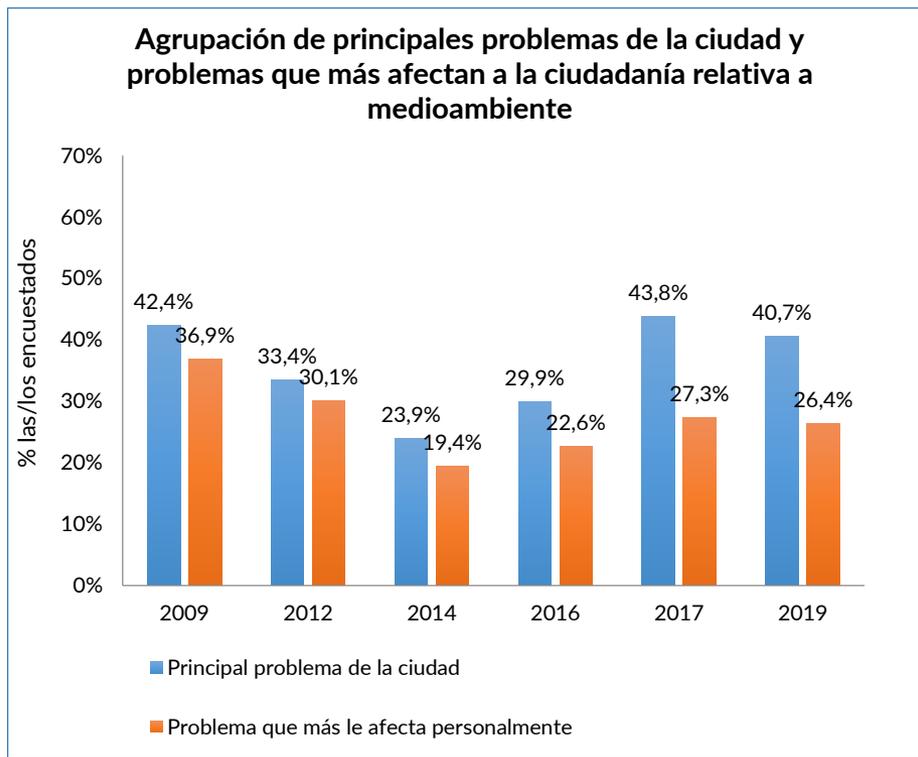


(*) Calculados según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del Barómetro que, a su vez, se basa en los indicadores elaborados por *TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP)* de Estados Unidos. En algún caso se han realizado ajustes para unificar las series, por lo que puede haber ligeras variaciones (decimales) respecto a los valores incluidos en informes de años anteriores.

COMPARACIÓN DE CIUDADES

	Barcelona		Bilbao	Roma
Ámbito temporal	3 abril-6 julio 2018	27 de noviembre 2017 al 5 de diciembre 2018	Octubre-diciembre 2017	28 mayo- 3 agosto 2018
Serie disponible	Desde 1987 con carácter anual	Desde 1988 con carácter semestral	Desde 2009 con carácter anual	Desde 2007 con periodicidad anual
Universo	Ciudadanos y ciudadanas de 18 o más años (1.383.363 personas)	Ciudadanos y ciudadanas empadronados en Barcelona de 18 o más años (1.383.363 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 16 años (299.939 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años. (2.484.201 personas)
Tipo de encuesta y muestra	6.000 encuestas personales domiciliarias	800 encuestas telefónicas	1.200 encuestas realizadas de forma personal	5.760 encuestas telefónicas
Indicadores utilizados	Escala 0-10	Escala semántica	Escala 0-10	Escala 1-10
Referencia	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2018, resum de resultats	Ajuntament de Barcelona, Baròmetre de Barcelona diciembre 2018	Universidad de Deusto, Observatorio urbano de los barrios de Bilbao 2017	Agencia per il controllo de la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale: Estate Romana 2018 Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, octubre 2018

El medio ambiente como problema.

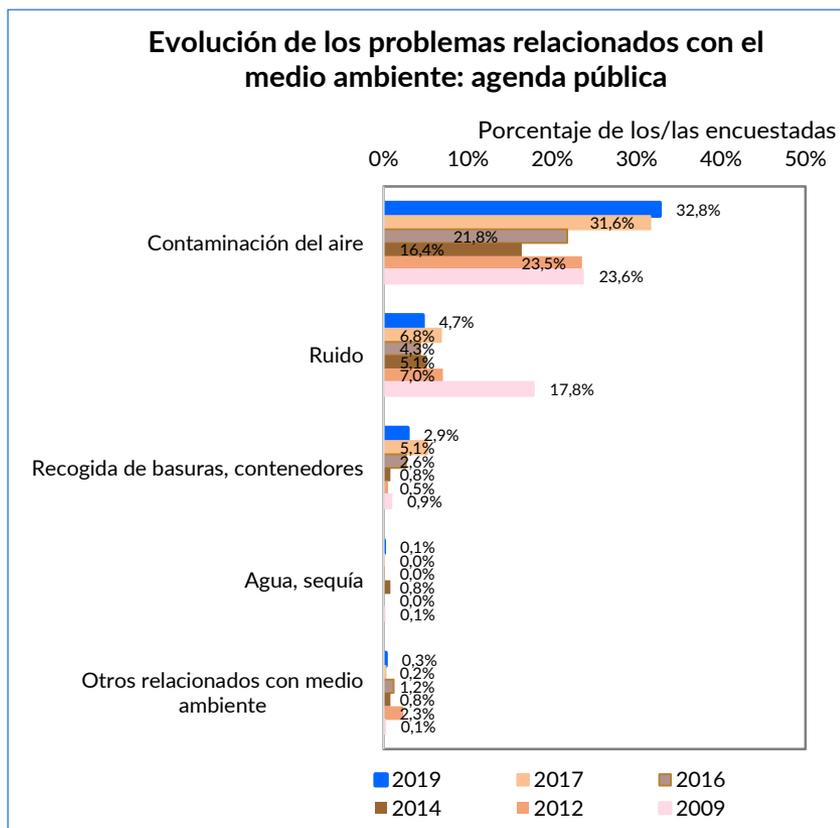


- Los problemas de medioambiente se perciben más como problemas de la ciudad, que como problemas que más afectan personalmente.
- Aunque con un ligero descenso, respecto a 2017, continúa siendo muy importante el porcentaje de personas encuestadas que señala los problemas relacionados con el medio ambiente como principales problemas de la ciudad.

- Las personas menores de 30 años son las que más perciben lo relacionado con el medioambiente como principal problema de la ciudad.
- Las personas mayores de 64 años son las que menos perciben lo relacionado con el medioambiente, tanto como principal problema de la ciudad como que más afecta a la ciudadanía.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

El medio ambiente como problema. Evolución



- La contaminación del aire es el problema relacionado con el medioambiente, tanto de la ciudad como que afecta a la ciudadanía, más señalado por los encuestados y mantiene una tendencia ascendente desde 2014.
- El ruido, tanto como problema de la ciudad y como problema que más afecta a la ciudadanía, desciende respecto a 2016.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

El medio ambiente como problema de la ciudad

Los 15 principales problemas de la ciudad de Madrid

	2009	2012	2014	2016	2017	2019
1	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Paro, falta de oportunidades de empleo	Limpieza	Limpieza	Limpieza
2	Contaminación del aire	Contaminación del aire	Limpieza	Paro, falta de oportunidades de empleo	Contaminación del aire	Contaminación del aire
3	Paro, falta de oportunidades de empleo	Tráfico, atascos	Tráfico, atascos	Contaminación del aire	Tráfico, atascos	Tráfico y atascos
4	Ruido	Alto coste de la vida	Contaminación del aire	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso
5	Obras	Limpieza	Alto coste de la vida	Inseguridad	Falta de aparcamiento	Aceras y calles en mal estado
6	Inseguridad	Inseguridad	Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad	Inseguridad
7	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad	Pobreza, desigualdad, injusticia social	Ruido	Paro, falta de oportunidades de empleo
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	Falta de aparcamiento
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	Transporte público
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	Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines
11	Transporte público	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Transporte público	Recogida de basuras, contenedores	Ninguno
12	Impuestos	Crisis, economía	Ruido	Ruido	Transporte público	Poca frecuencia del 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	Ruido
14	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Crisis, economía	Servicios sociales, escasez de servicios, centros o ayudas	Ninguno	Excrementos y cacas de animales en aceras, parques...
15	Estrés	Políticos	Políticos	Alto coste de la vida	Excrementos de animales en las aceras, parques..	Recogida basuras, contenedores

- La contaminación se sitúa como segundo problema de la ciudad y mantiene su posición con respecto a la edición de la encuesta de 2017.
- El ruido desciende cinco escalones respecto a 2017, posicionándose como décimo tercer problema de la ciudad.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 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 la agenda de la ciudad. Comparación con otras ciudades

Posición	Madrid	Barcelona	Sevilla
1º	Limpieza	Acceso a la vivienda	Paro
2º	Contaminación del aire	Turismo	Limpieza
3º	Tráfico y atascos	Circulación/Tránsito	Transporte público
4º	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Aspectos políticos	Tráfico
5º	Aceras y calles en mal estado	Inseguridad	Inseguridad
6º	Inseguridad	Encaje de Cataluña en España	
7º	Paro, falta de oportunidades de empleo	Contaminación y medio ambiente	
8º	Falta de aparcamiento	Paro/Condiciones de trabajo	
9º	Transporte público	Limpieza	
10º	Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines	Transportes, infraestructuras y comunicación	

- 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 y Barcelona.

Madrid: recoge la información de los 3 problemas principales que existen en la ciudad. Respuesta abierta

Barcelona: Recoge un solo problema, respuesta abierta

Sevilla: No se especifica la forma de pregunta ¿Cuál es el principal problema que existe actualmente en Sevilla?

Fuentes:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2018.

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

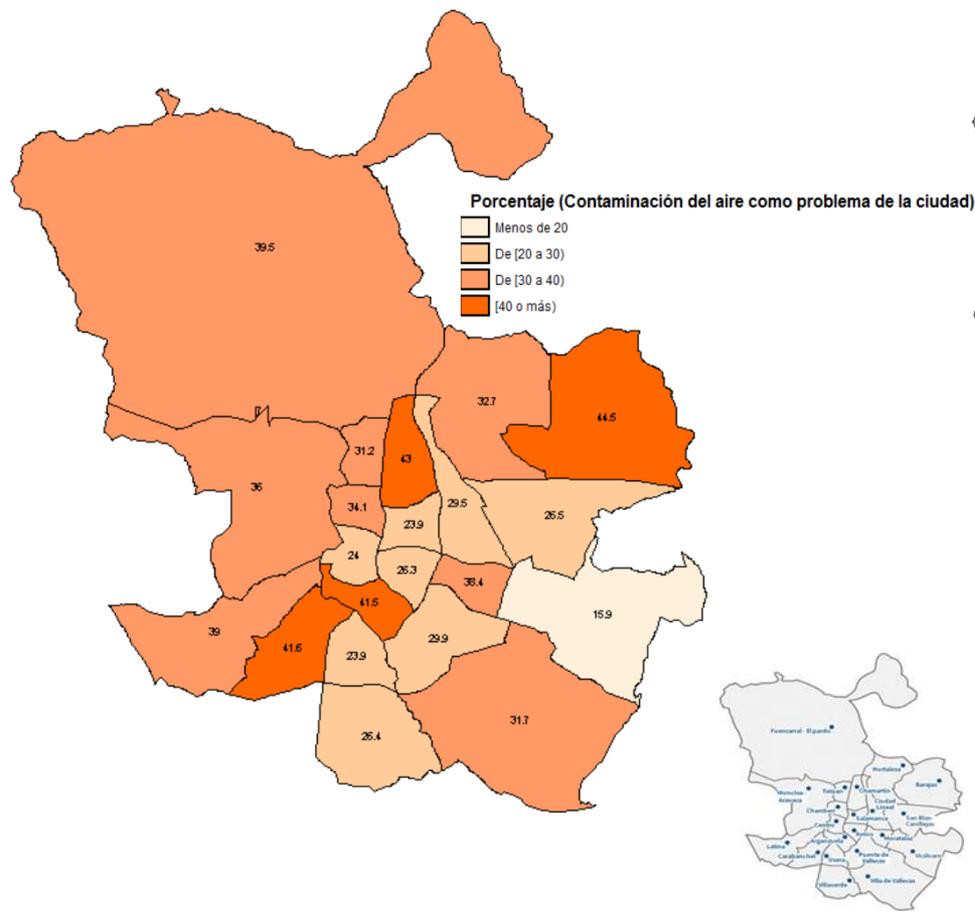
La contaminación del aire como problema según distrito.

	PROBLEMA				
	DE LA CIUDAD			QUE AFECTA A LA CIUDADANÍA	
	Contaminación del aire			Contaminación del aire	
	% de personas encuestadas	Nº de orden		% de personas encuestadas	Nº de orden
Centro	24,0	2		12,0	2
Arganzuela	41,5	2		32,5	2
Retiro	26,3	1		21,2	1
Salamanca	23,9	2		16,5	2
Chamartín	43,0	1		32,8	1
Tetuán	31,2	2		17,6	2
Chamberí	34,1	2		25,2	2
Fuencarral-El Pardo	39,5	1		18,6	2
Moncloa-Aravaca	36,0	1		26,5	1
Latina	39,0	1		8,5	3
Carabanchel	41,6	1		24,3	2
Usera	23,9	2		10,2	3
Puente de Vallecas	29,9	2		15,0	2
Moratalaz	38,4	1		25,9	1
Ciudad Lineal	29,5	2		15,5	2
Hortaleza	32,7	2		20,0	2
Villaverde	26,4	2		14,5	4
Villa de Vallecas	31,7	1		14,8	2
Vicálvaro	15,9	2		5,6	4
San Blas- Canillejas	26,5	2		12,9	2
Barajas	44,5	2		43,5	2
Madrid	32,8	2		18,7	2

La contaminación del aire como problema según distrito (continuación).

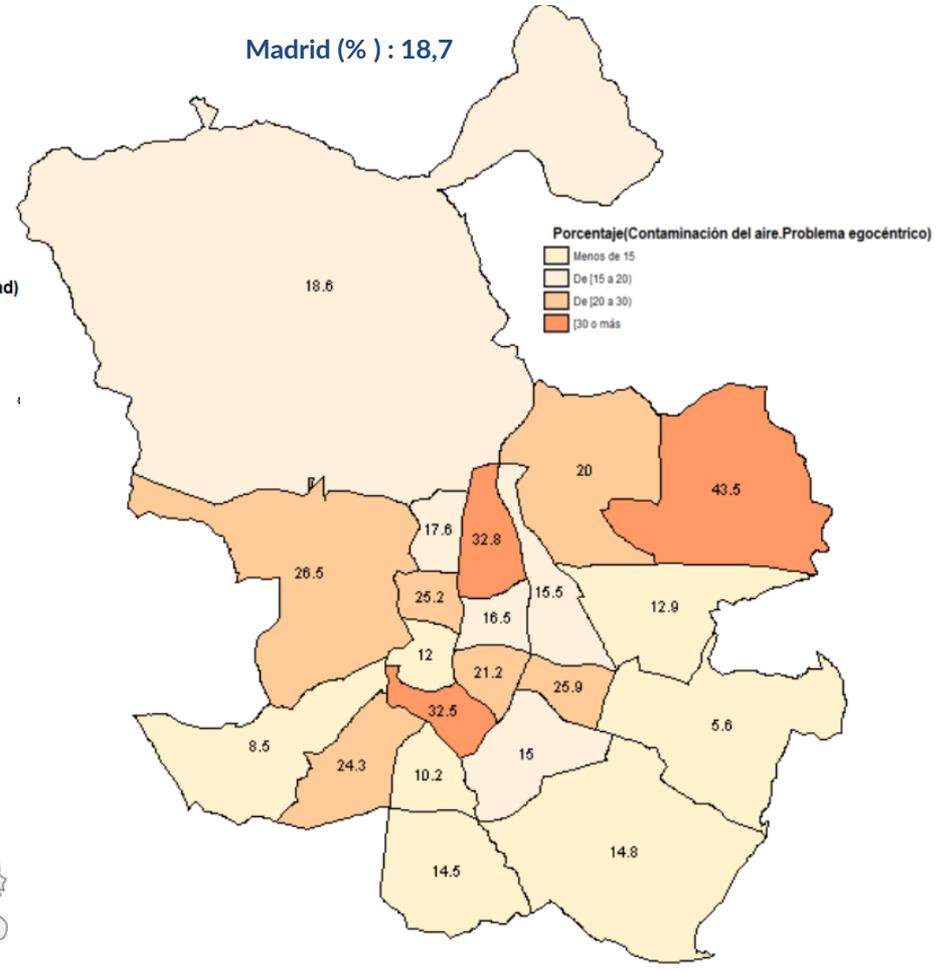
Contaminación aire Problema sociotrópico

Madrid (%) : 32,8

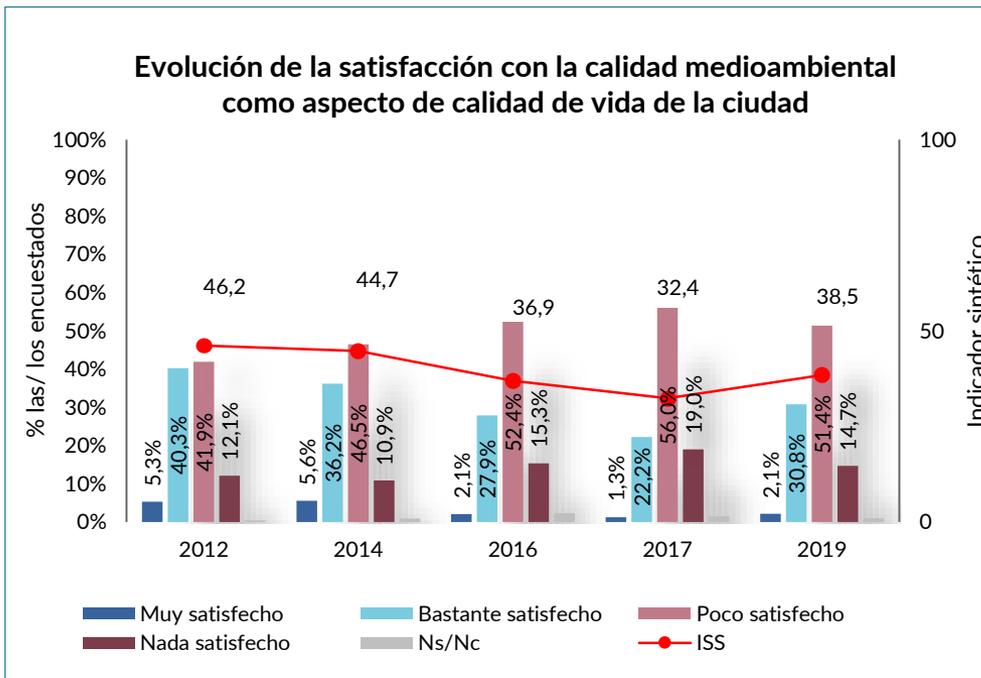


Contaminación aire Problema egocéntrico

Madrid (%) : 18,7

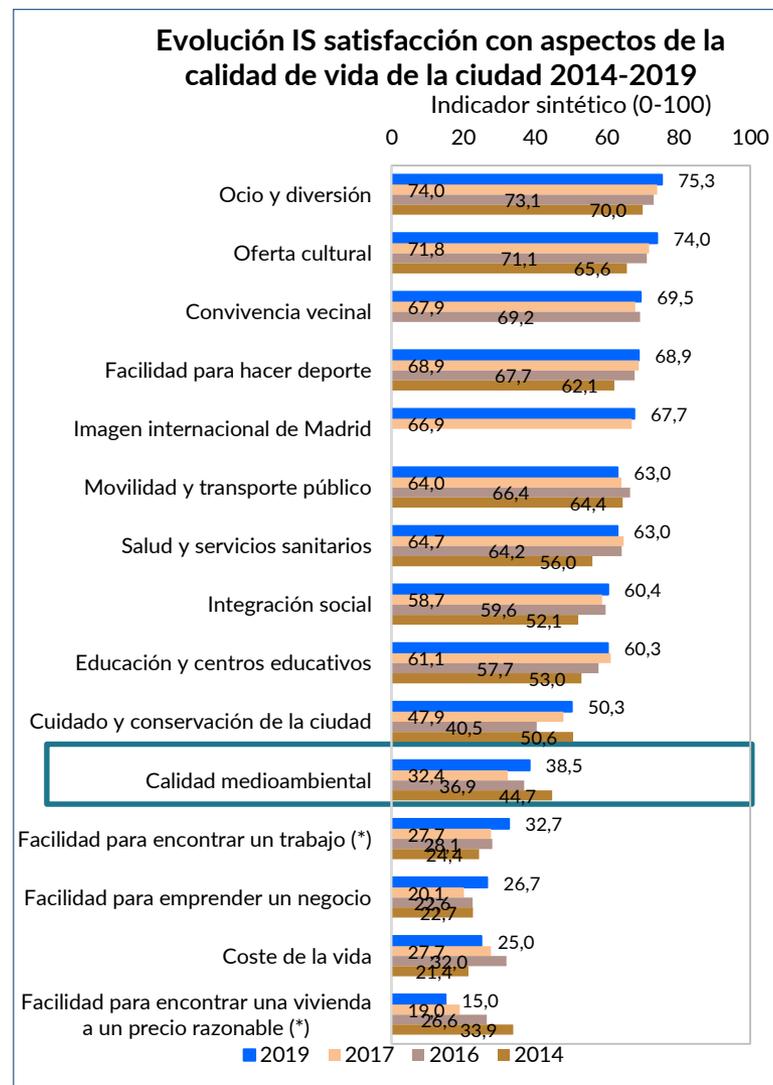


La calidad medioambiental como parte de la calidad de vida de la ciudad



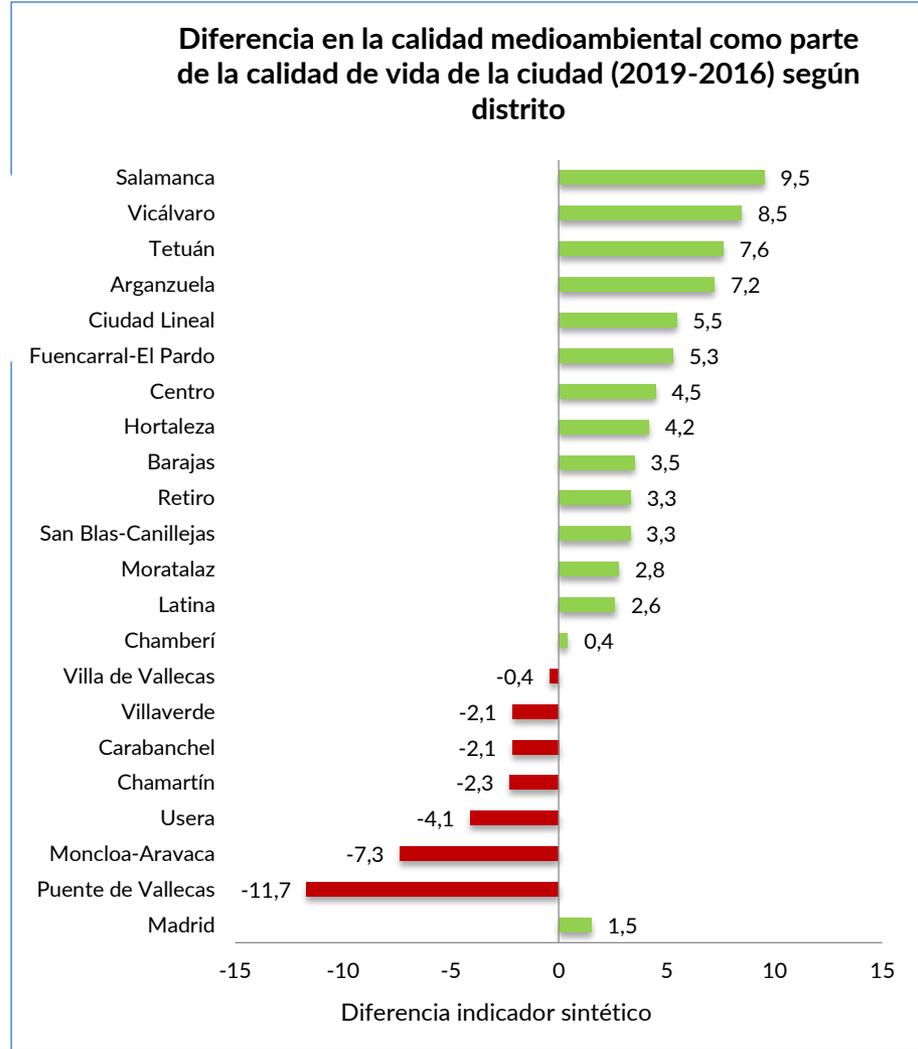
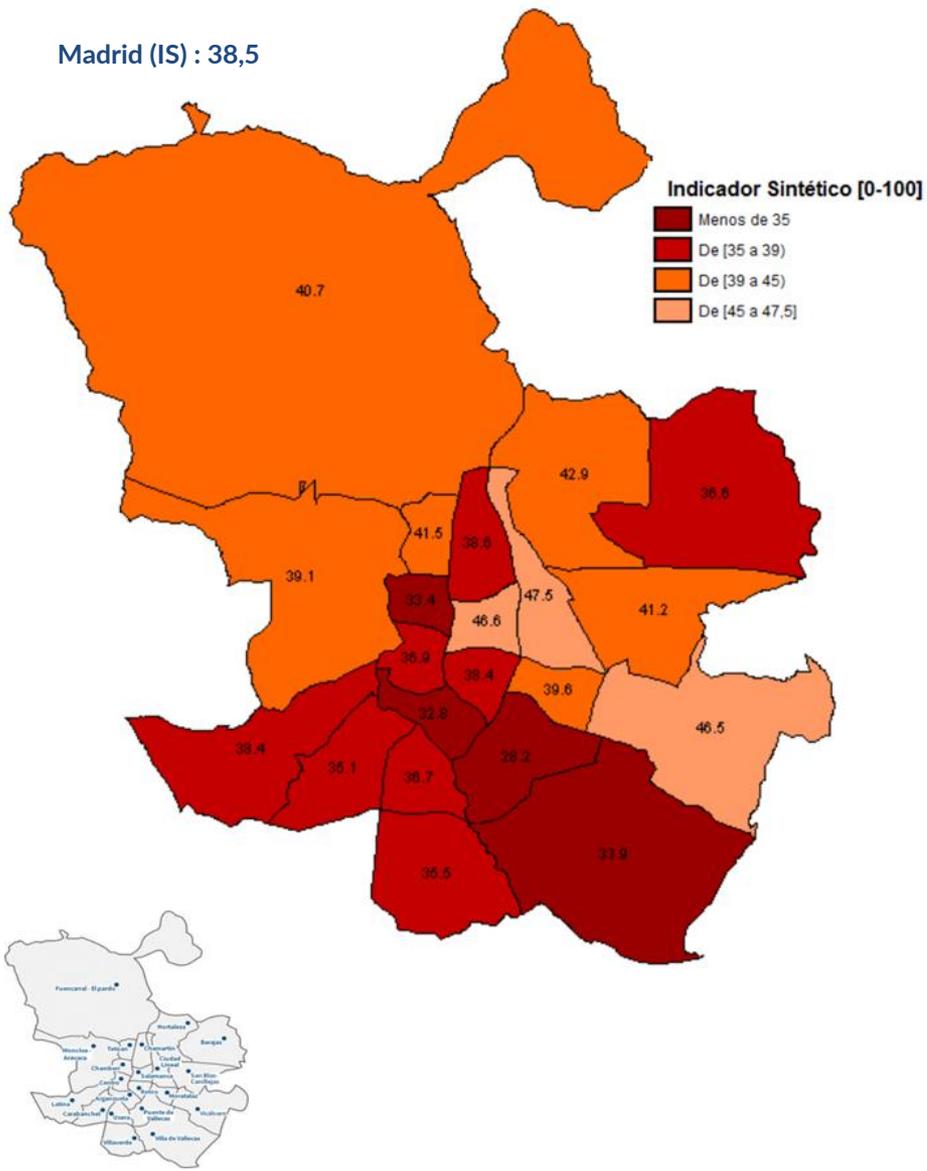
- El 66,2% de las personas encuestadas está poco o nada satisfecho con la calidad medioambiental como aspecto de la calidad de vida de la ciudad.
- La satisfacción ha mejorado respecto a la edición de 2017, pero continúa ocupando una posición baja entre los diferentes aspectos de la calidad de vida.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas
 Tamaño muestra 2014: 2.520 encuestas válidas

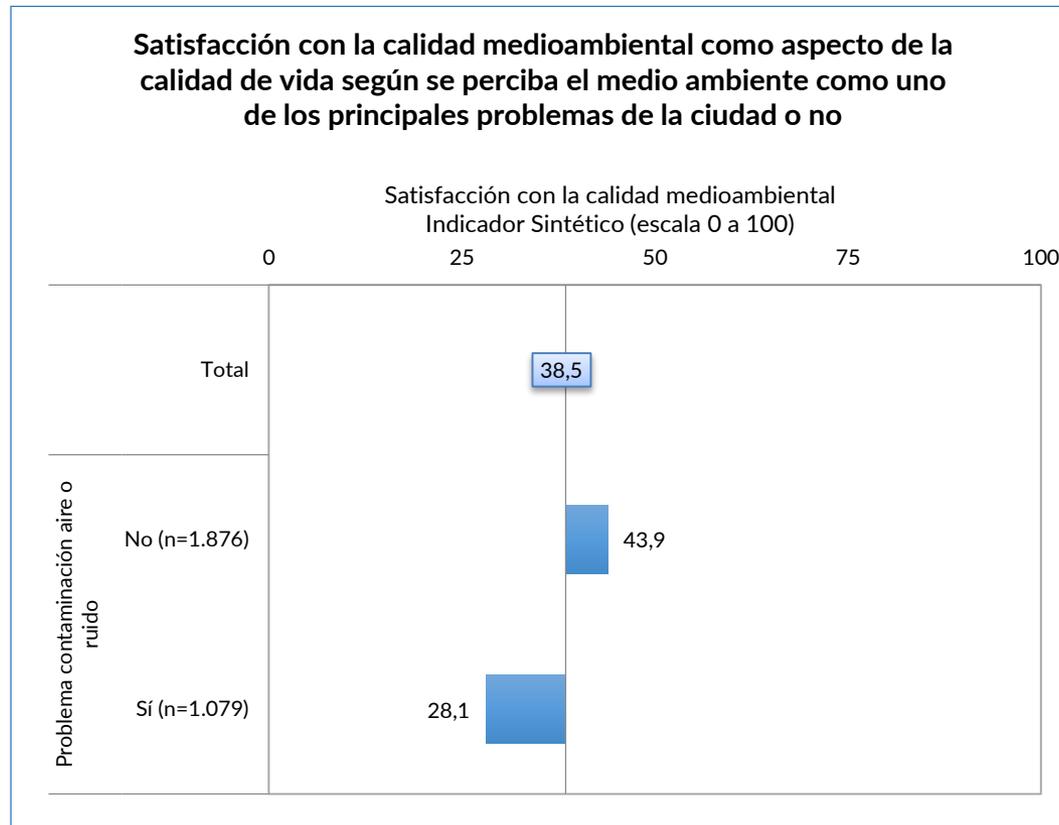


(*) En las ediciones anteriores a 2016 se formuló de distinta manera

La calidad medioambiental como parte de la calidad de vida de la ciudad según distritos

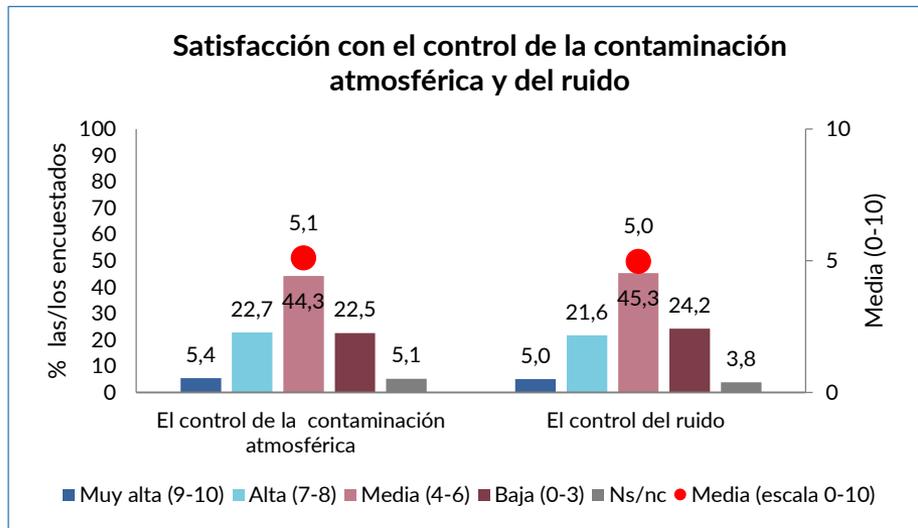


Satisfacción con la calidad medioambiental y problemas medioambientales de la ciudad



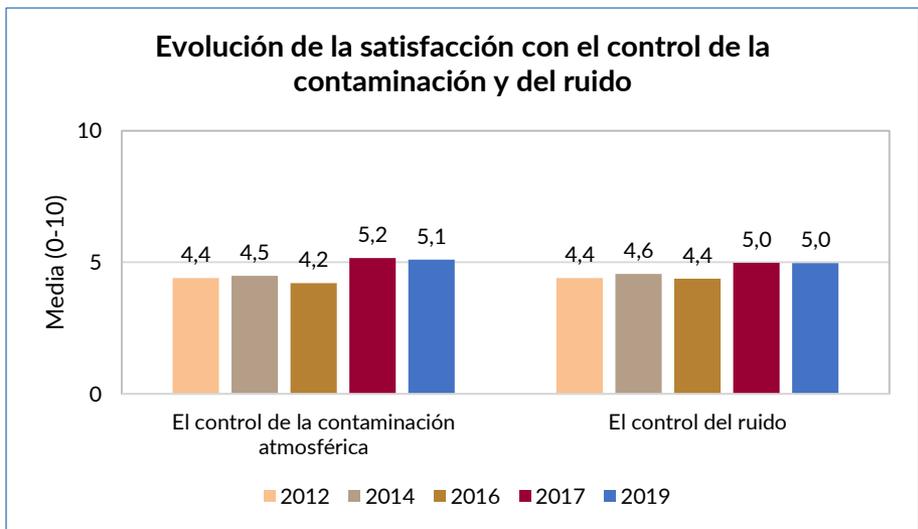
- La satisfacción con la calidad medioambiental es menor entre las personas encuestadas que señalan la contaminación del aire o el ruido como uno de los principales problemas de la ciudad que entre las que no lo señalan.

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



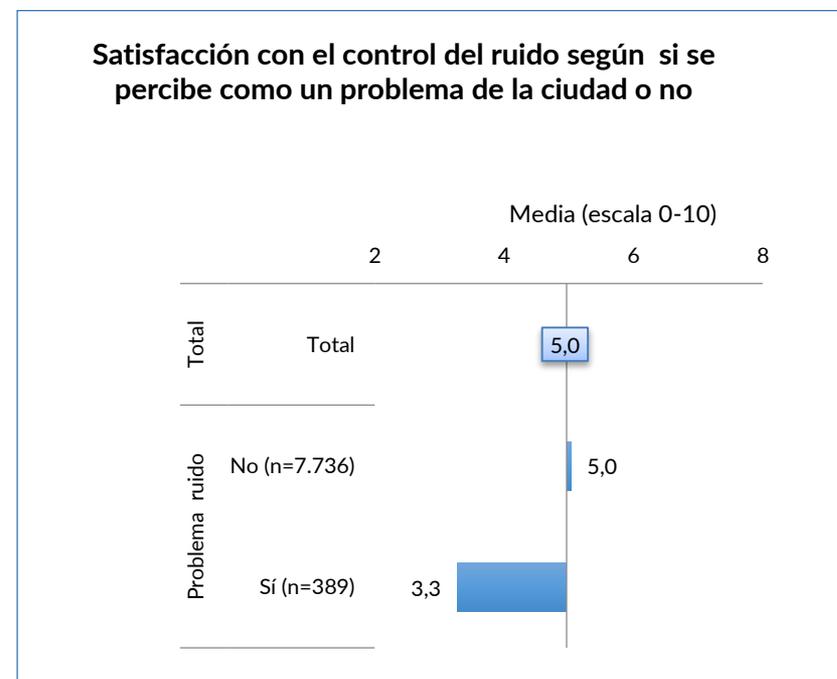
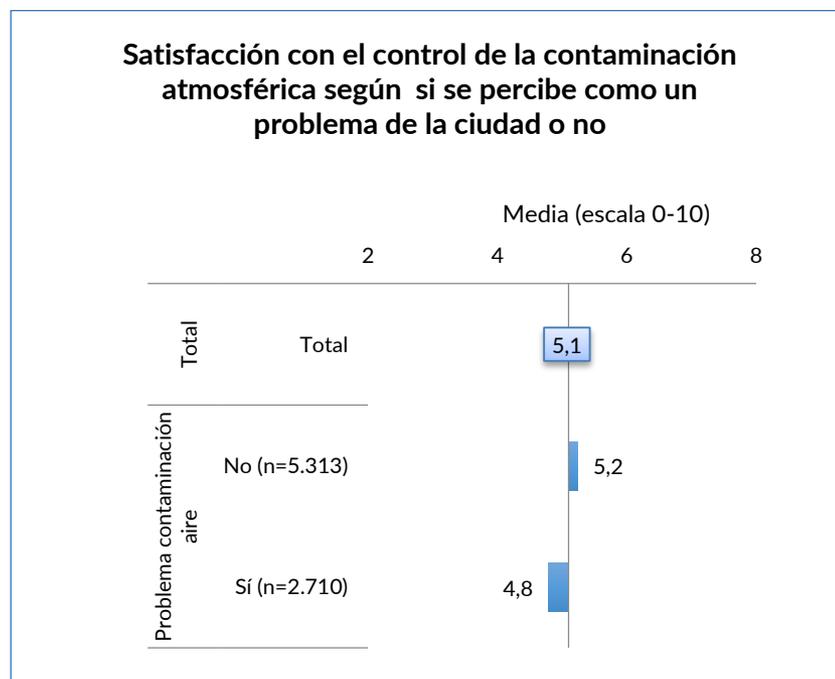
- Las actuaciones de control de la contaminación y del ruido son valoradas por la ciudadanía con una nota media de 5,1 y 5 (en una escala de 0 a 10), respectivamente.

- Las actuaciones de control de la contaminación y del ruido mantienen el aprobado, que habían conseguido en la edición anterior, pero desciende levemente la satisfacción con el control de la contaminación atmosférica.



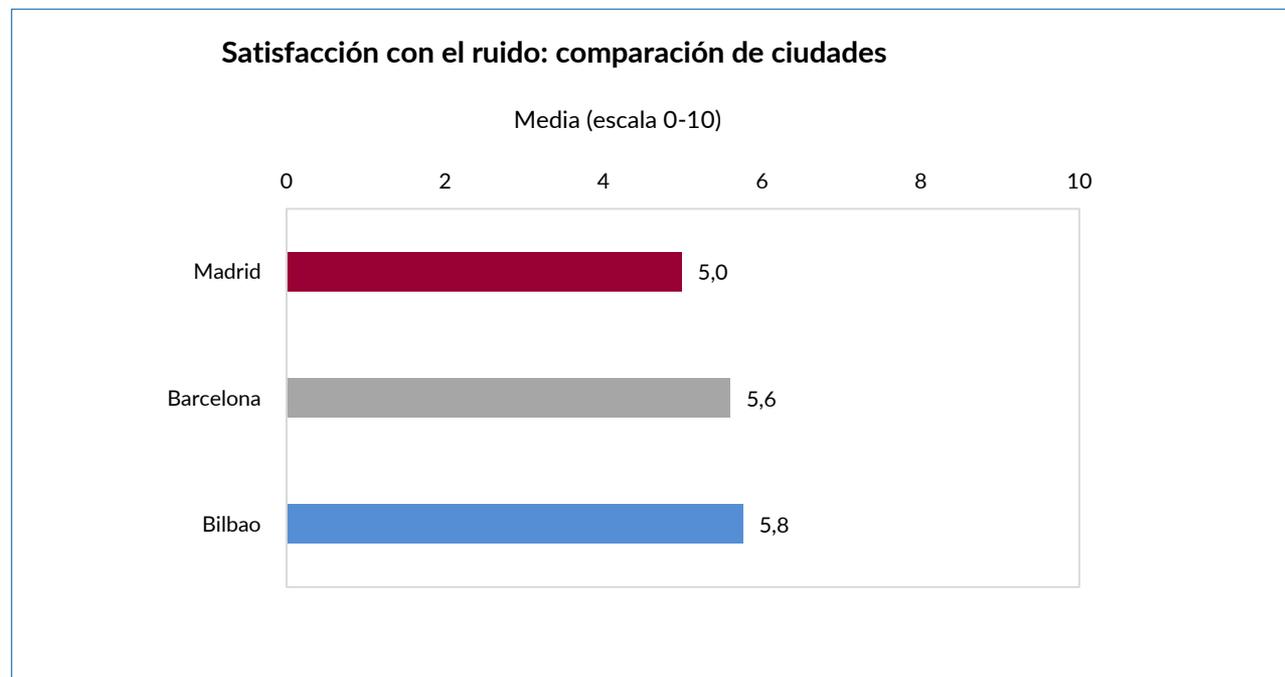
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Satisfacción con el control de la contaminación y del ruido y problemas medioambientales de la ciudad



- 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.

Satisfacción con el control del ruido. Comparación



Fuentes:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2018. Escala de 0 a 10

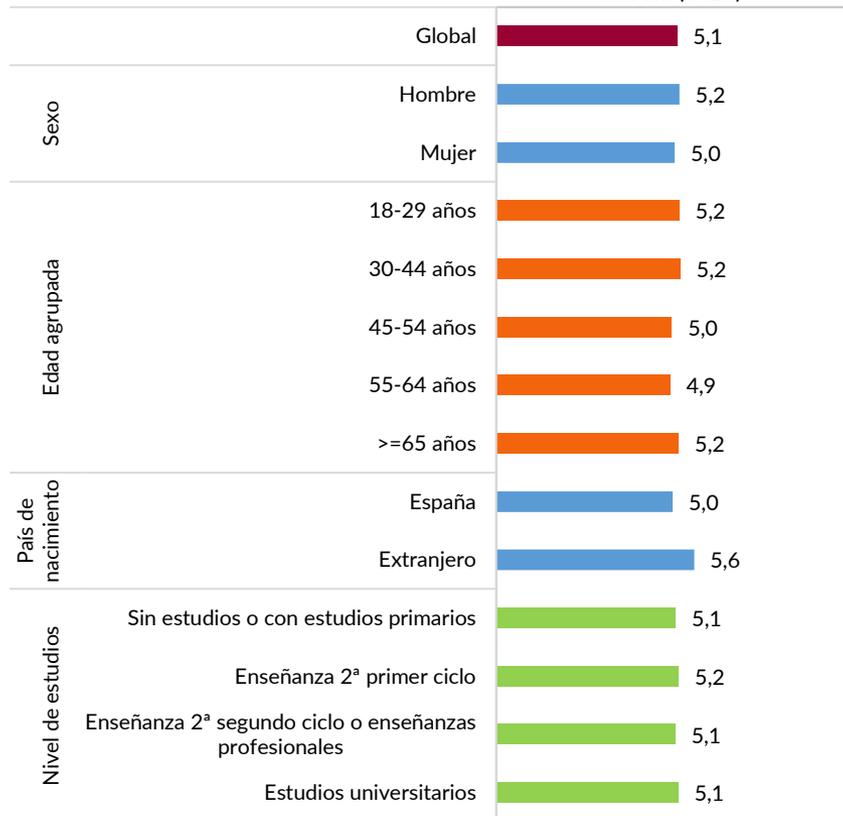
Bilbao: Observatorio Urbano de los Barrios de Bilbao 2017. . Escala de 0 a 10

- Según la encuesta de servicios municipales de Barcelona de 2018 y la encuesta del Observatorio de Barrios de Bilbao de 2017, Madrid está por debajo de estas ciudades en lo que se refiere a la satisfacción con el control de ruido.

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

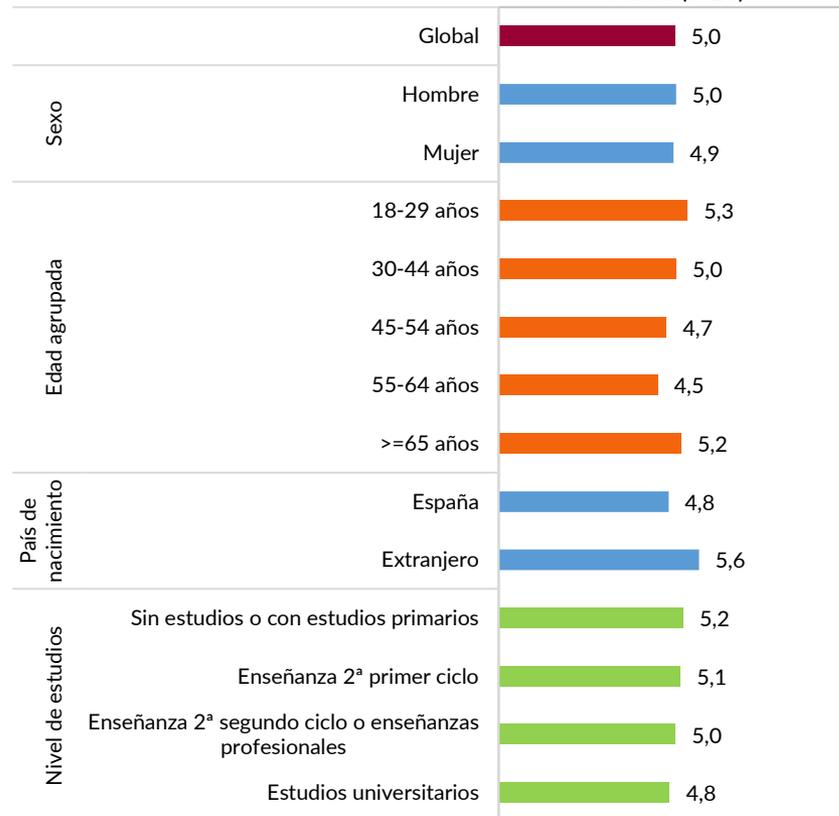
Satisfacción con el control de la contaminación atmosférica

Media (0-10)

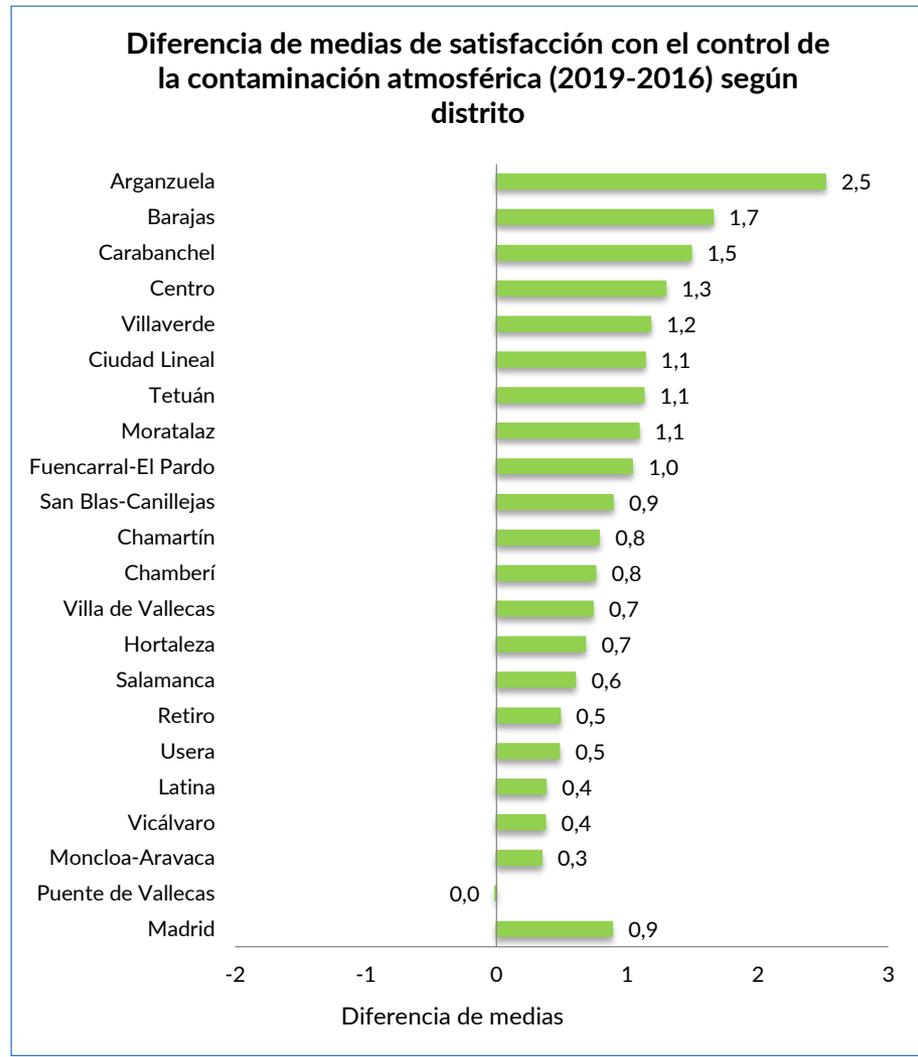
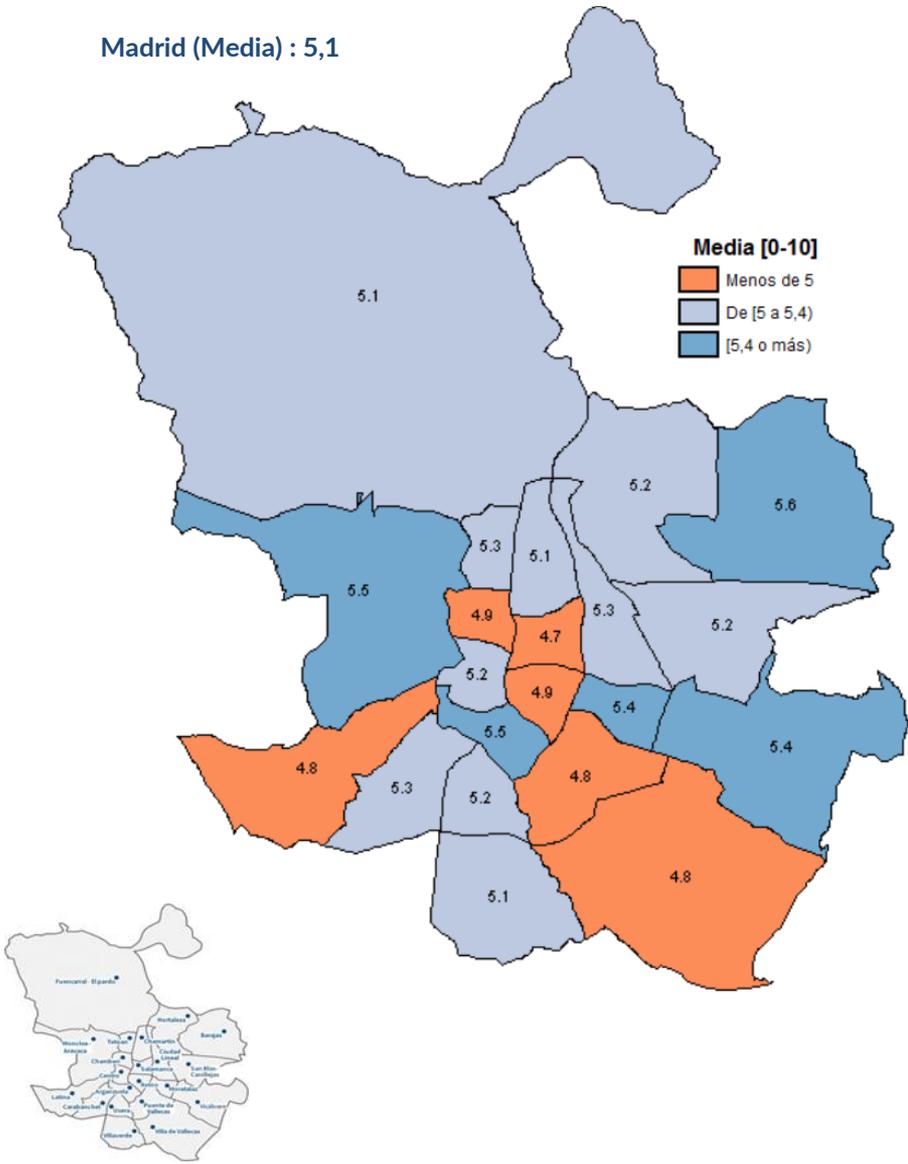


Satisfacción con el control del ruido

Media (0-10)

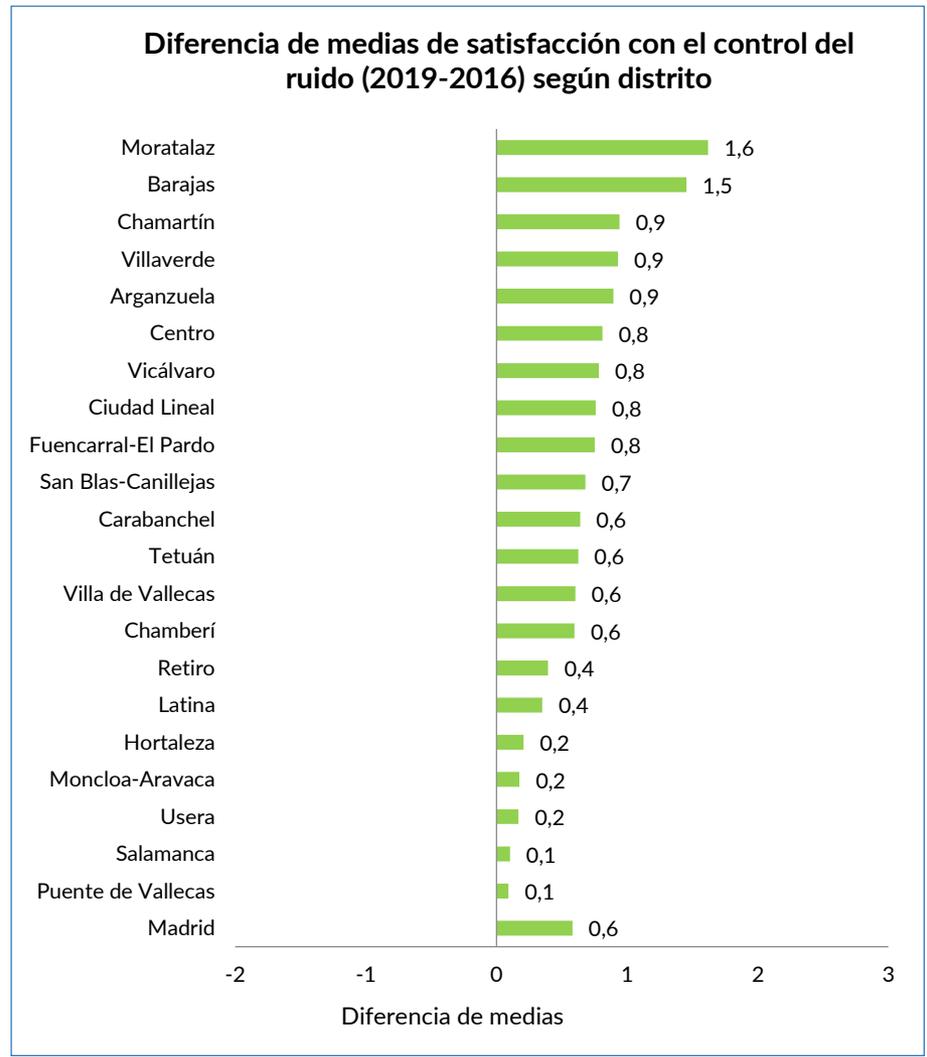
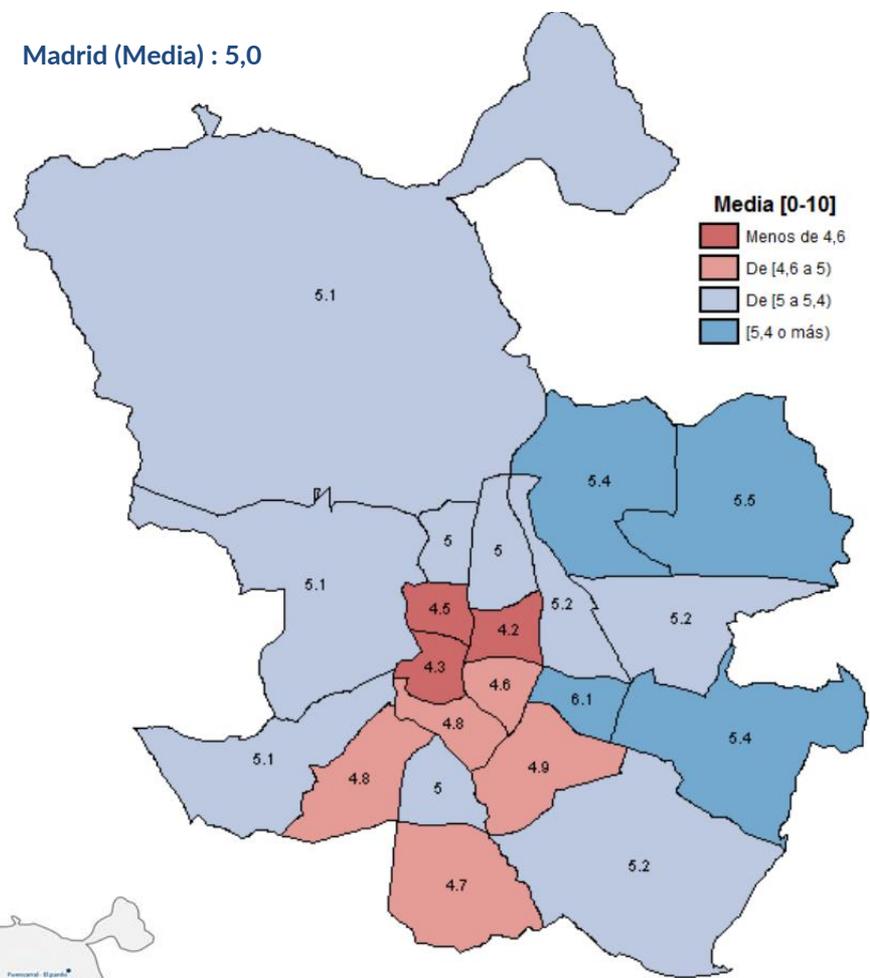


Satisfacción con el control de la contaminación atmosférica según distrito

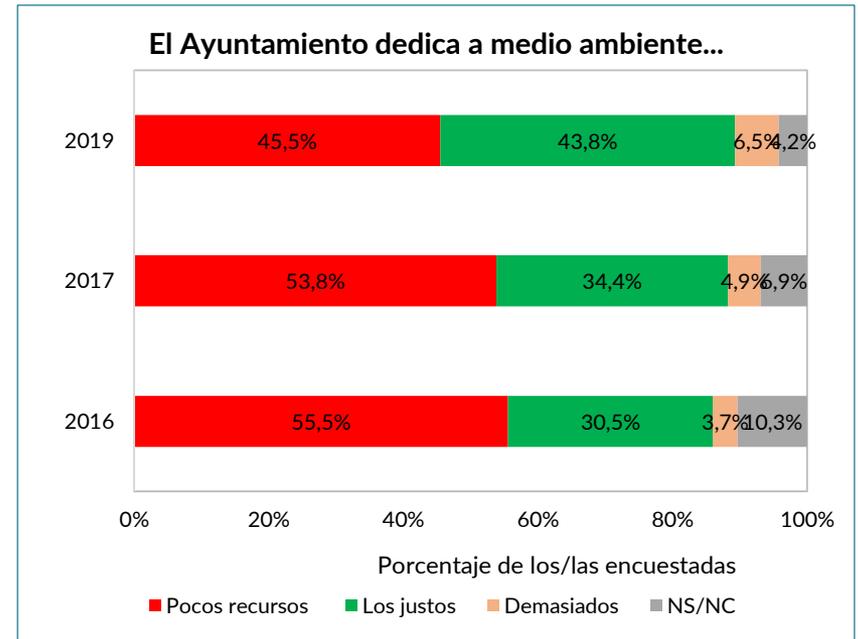
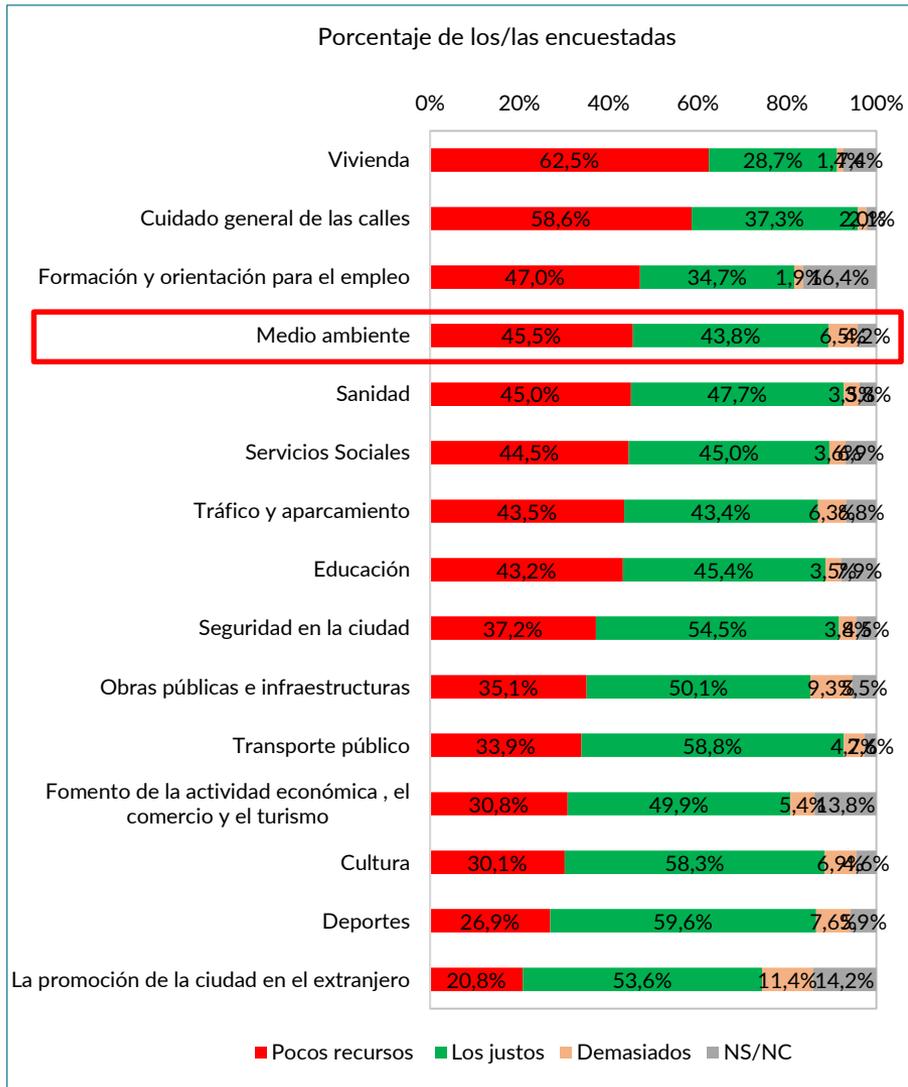


Satisfacción con el control del ruido según distrito

Madrid (Media) : 5,0



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

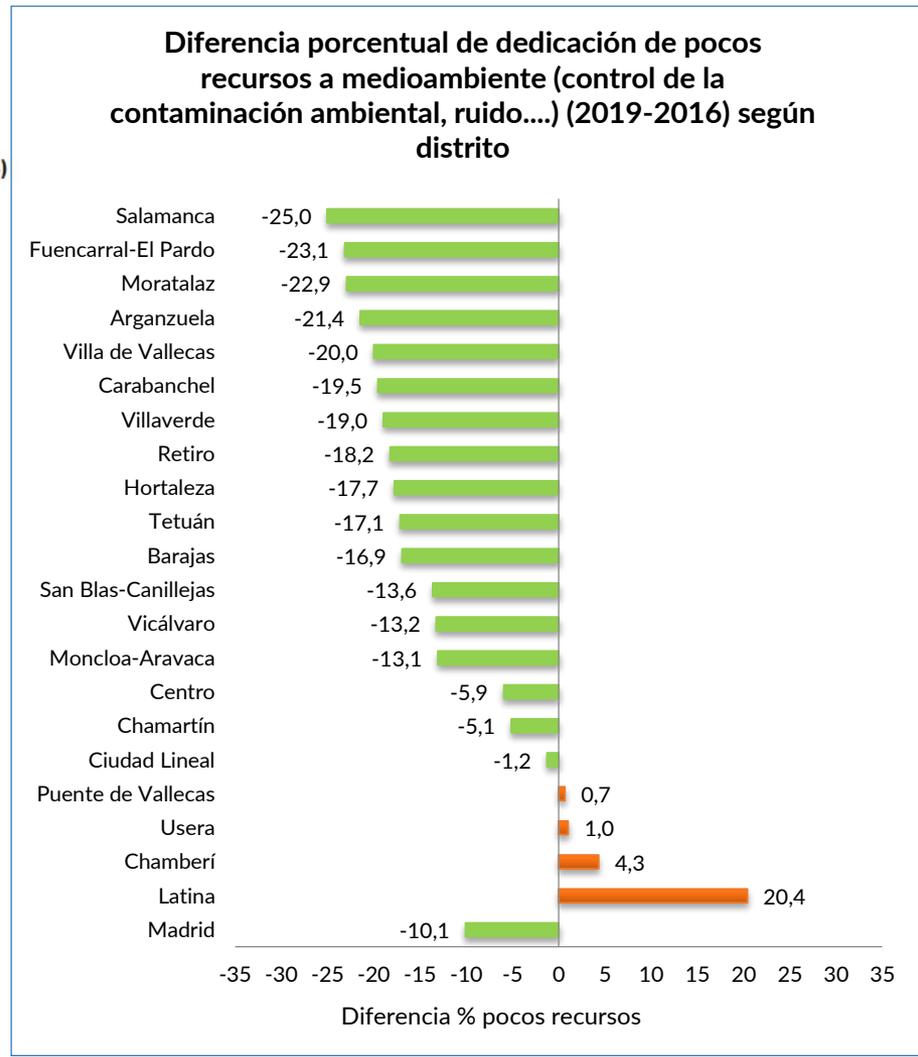
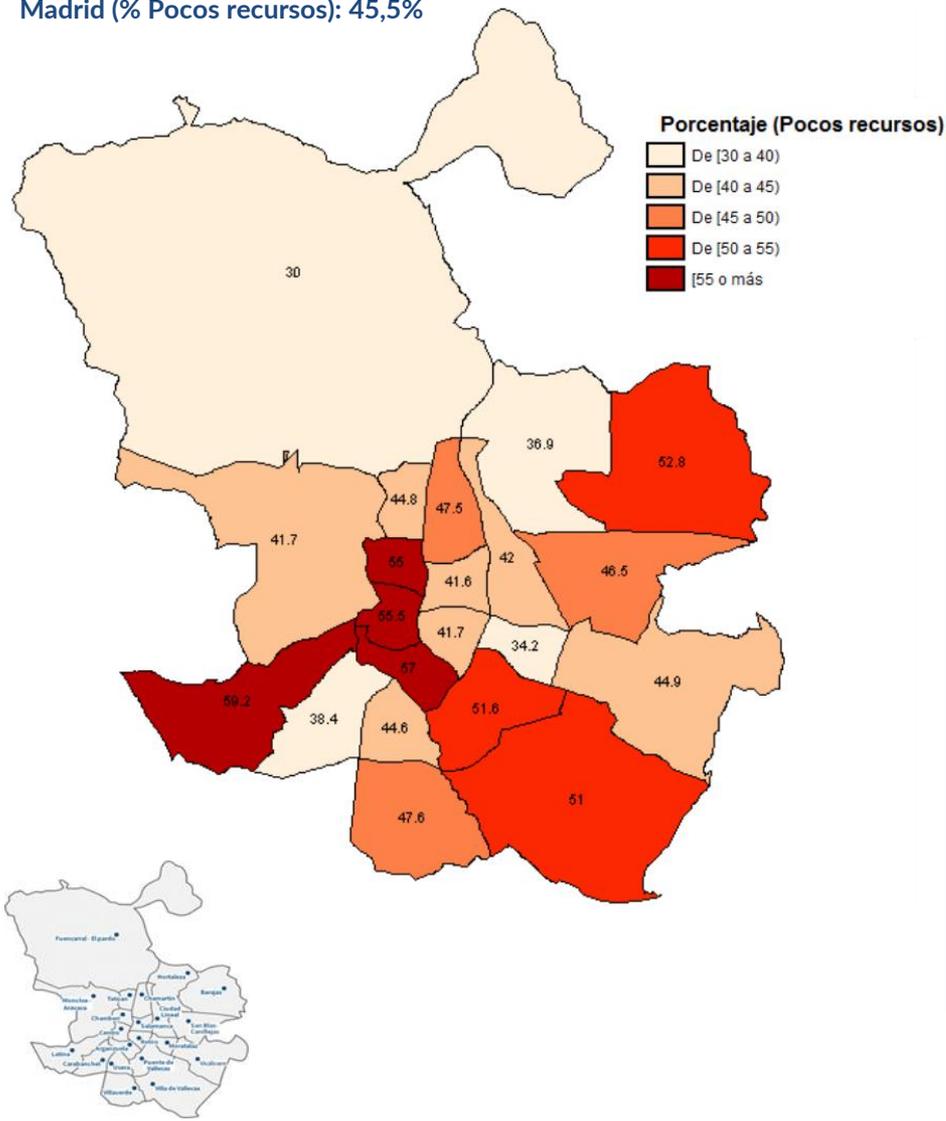


- Casi de la mitad (45,5%) de las personas encuestadas considera que el Ayuntamiento destina pocos recursos en materia de medio ambiente.
- El medio ambiente se sitúa en cuarto lugar dentro de la relación de servicios a los que se destinan pocos recursos, solo por detrás la vivienda, el cuidado general de las calles y la formación y orientación para el empleo.
- El porcentaje de encuestados que dice que el Ayuntamiento dedica pocos recursos a medio ambiente sigue una pauta descendente desde 2016 y ha disminuido casi 8 puntos respecto a 2017.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

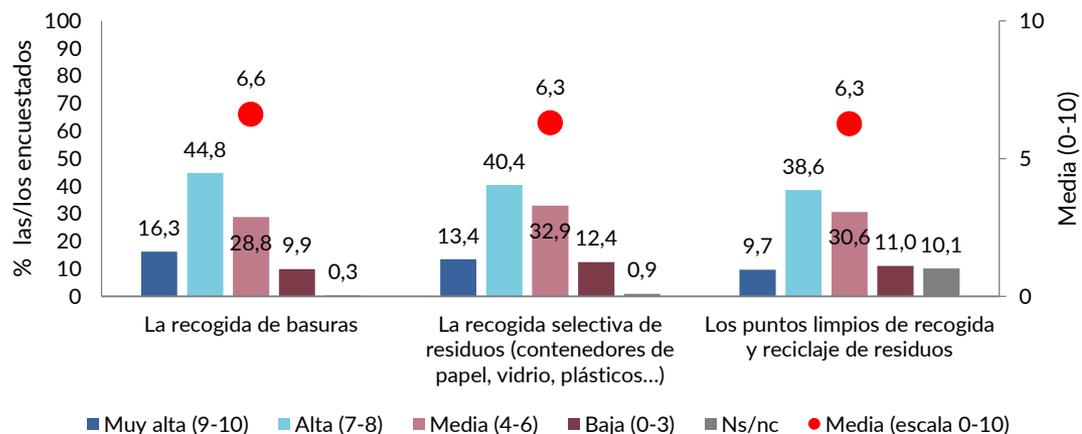
Gasto municipal en medio ambiente según distrito

Madrid (% Pocos recursos): 45,5%



Satisfacción con la gestión de los residuos sólidos urbanos. Evolución

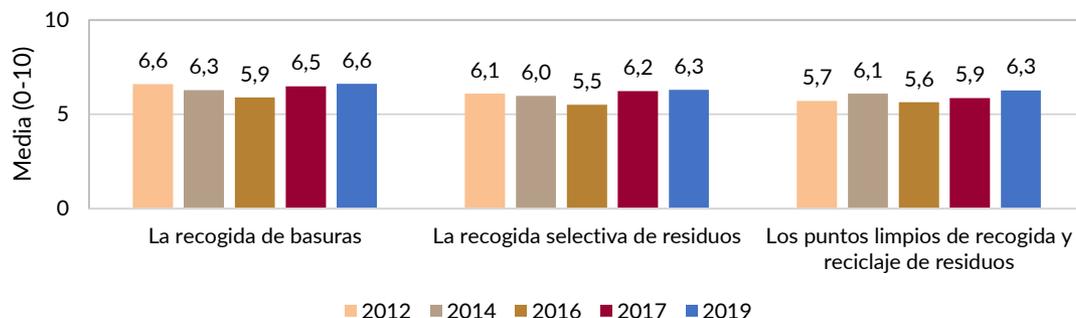
Satisfacción con los servicios y equipamientos de recogida de residuos



- 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 (6,6).

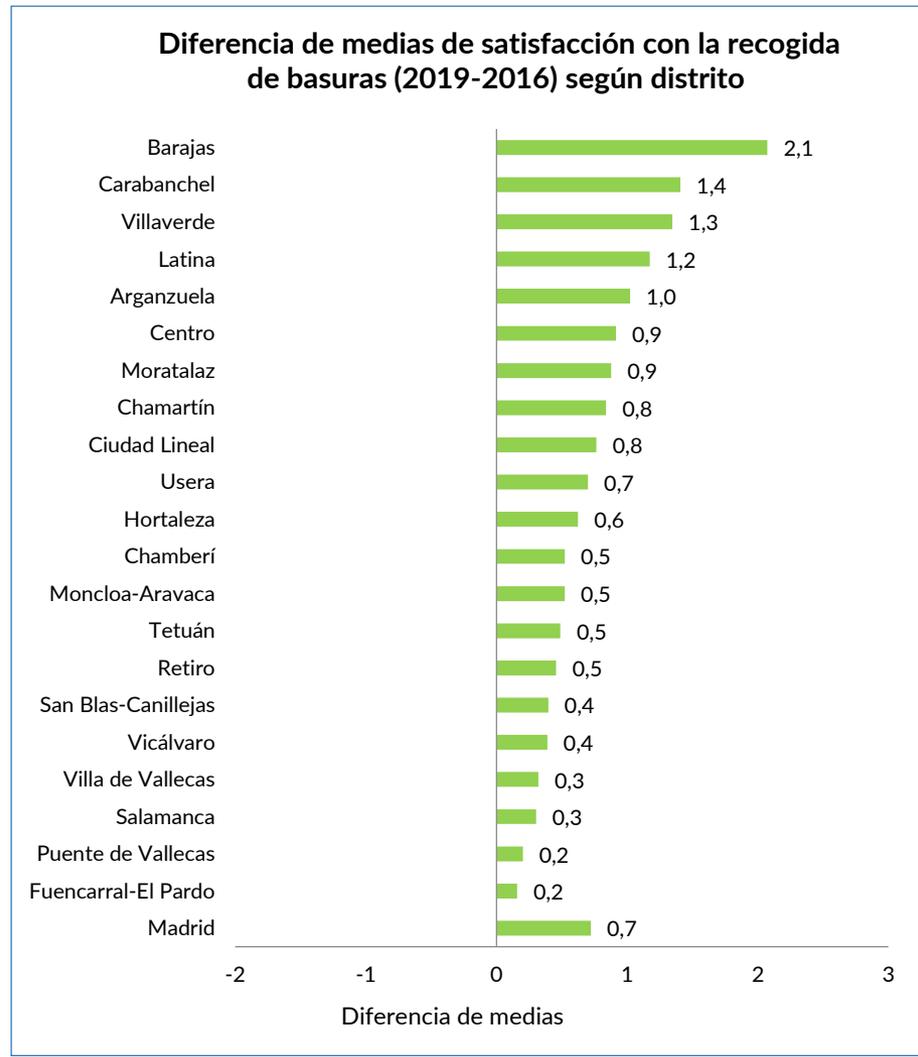
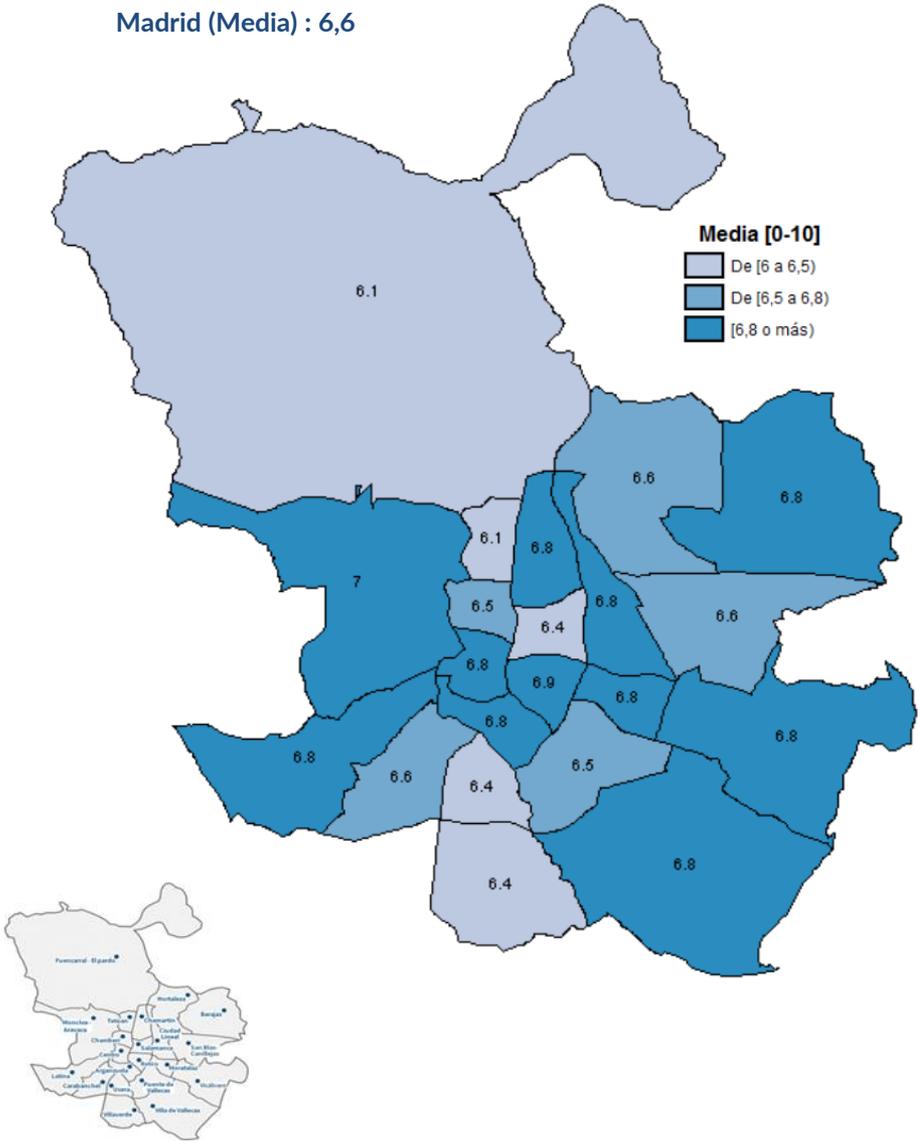
- El servicio de recogida de residuos y los puntos limpios han conseguido la mejor valoración de la serie.
- El servicio de recogida de basuras tiene la misma puntuación que en 2012 que era la mejor valoración de la serie.

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



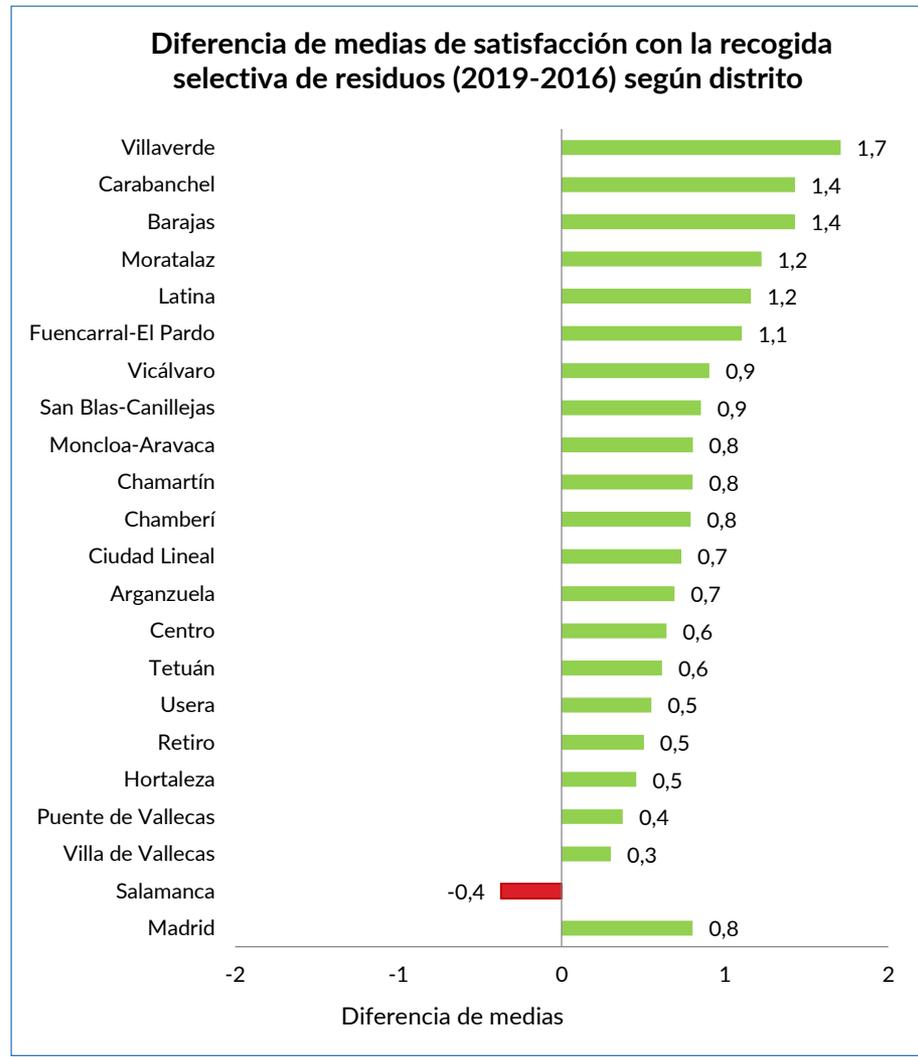
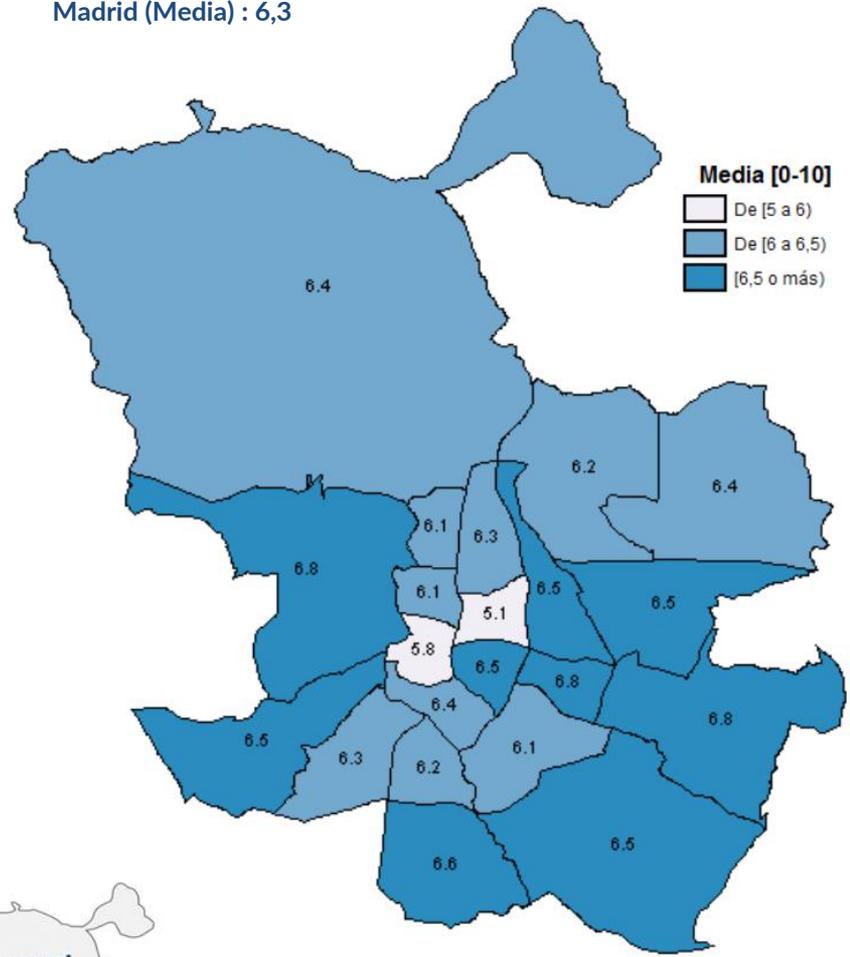
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Satisfacción con los servicios de recogida de basuras según distrito

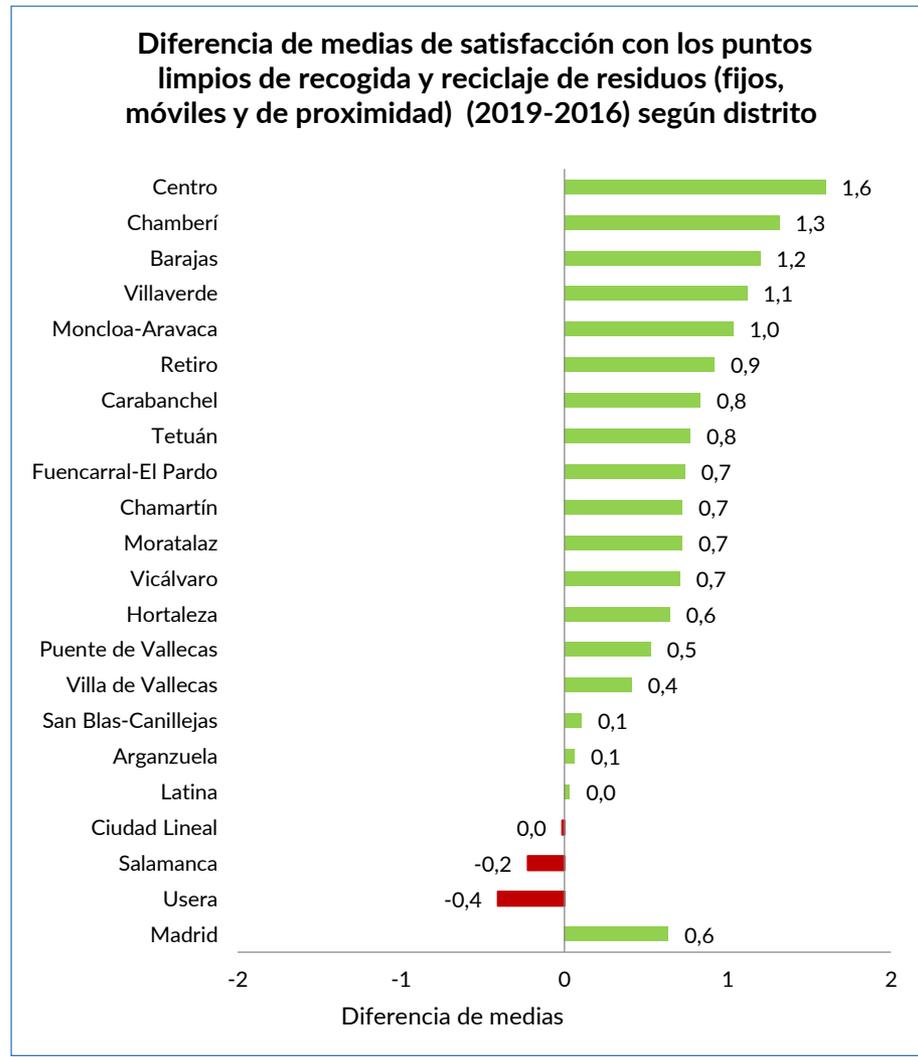
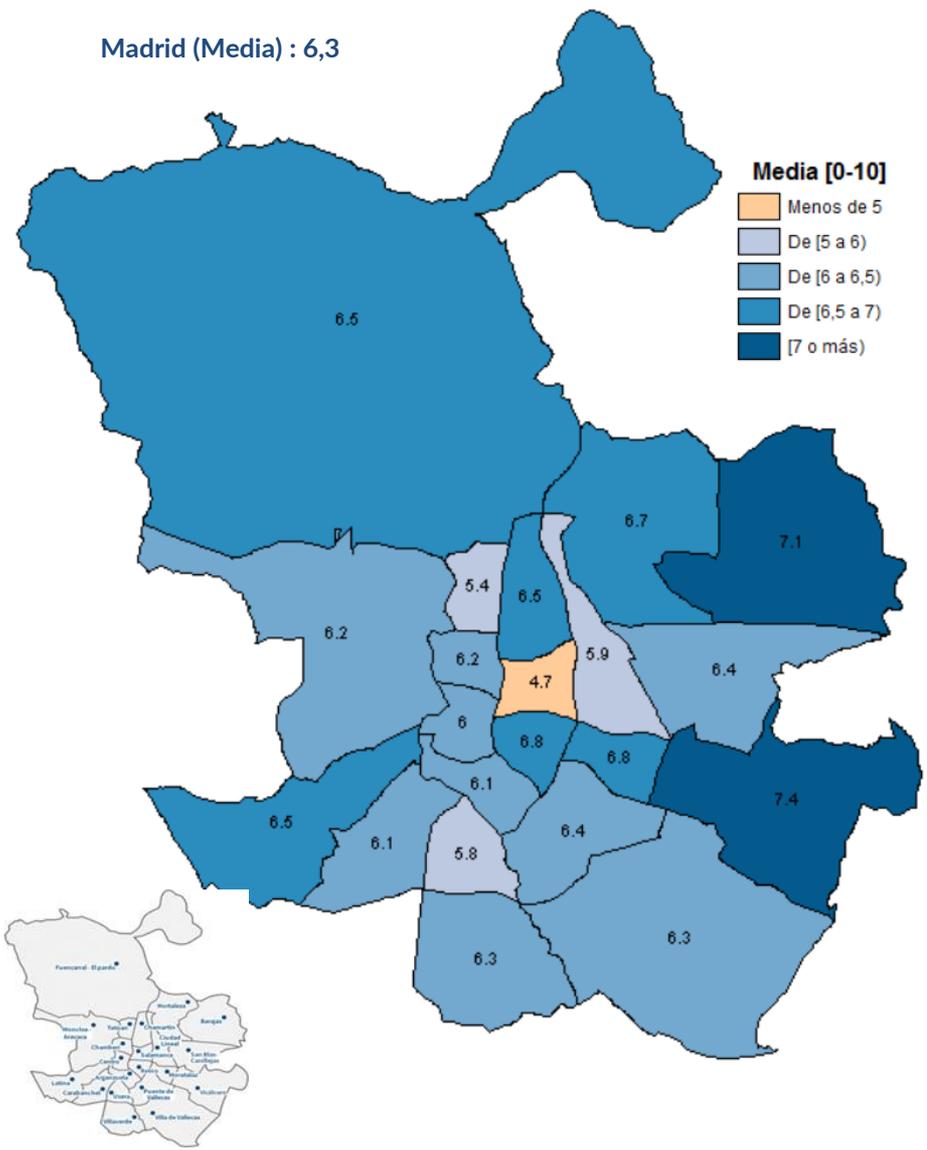


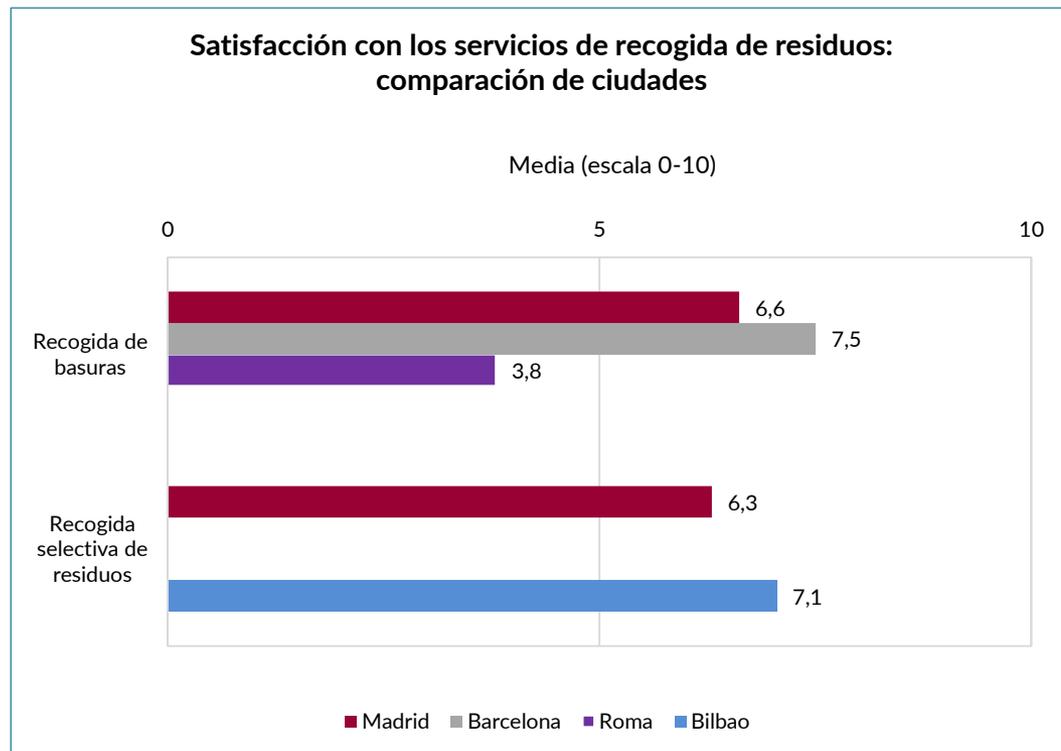
Satisfacción con los servicios de recogida selectiva de residuos según distrito

Madrid (Media) : 6,3



Satisfacción con los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos según distrito





- 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 (7,1), en recogida selectiva de residuos, y Barcelona (7,5), en recogida de basuras.

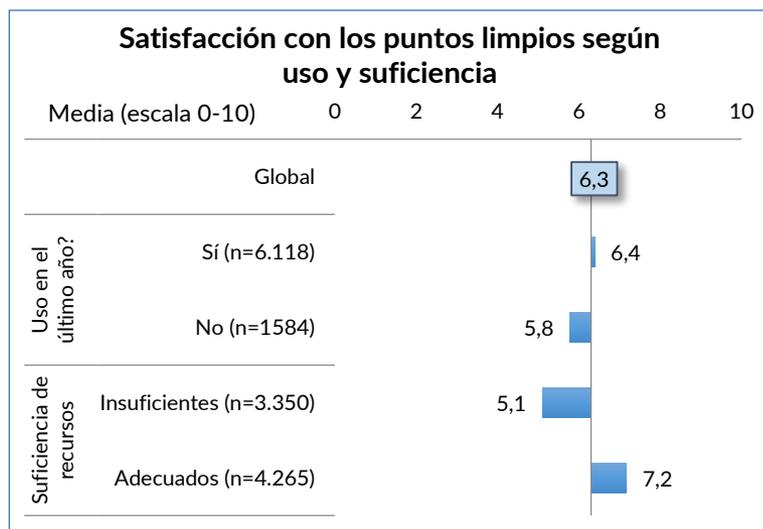
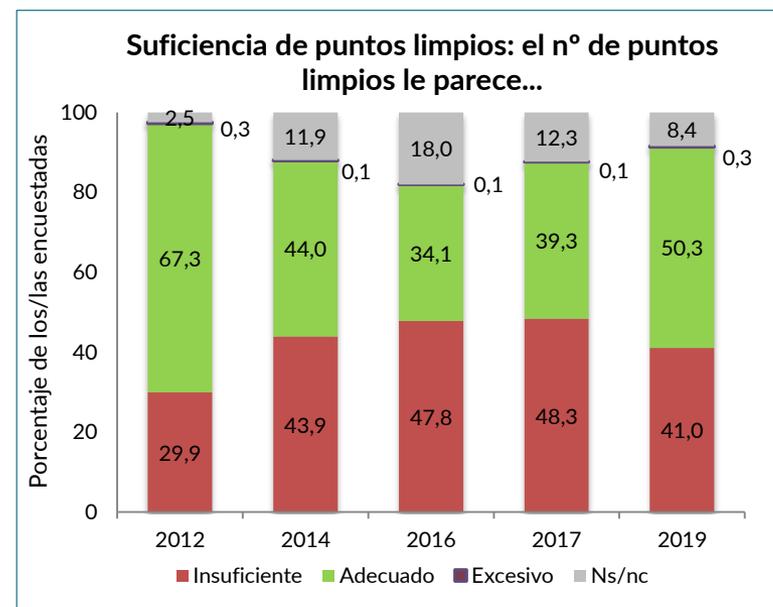
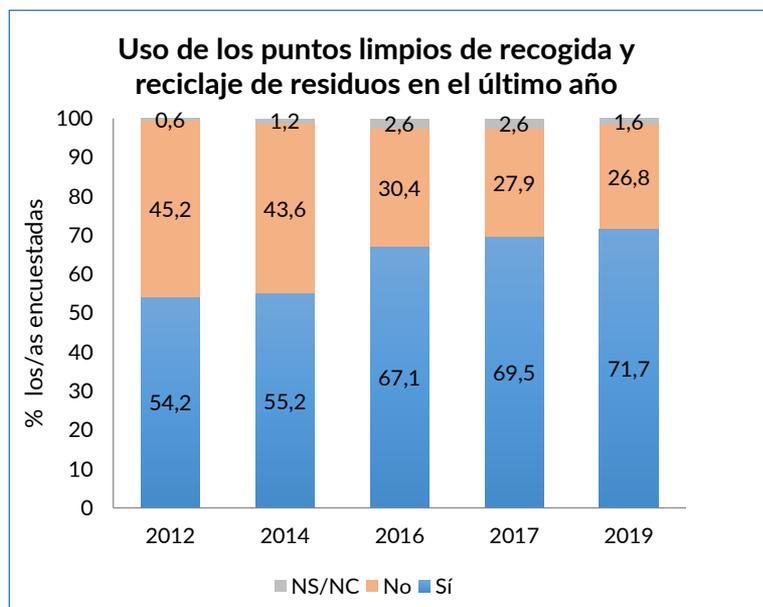
Fuentes:

Barcelona Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2018: Evolució 2009-2018. Escala de 0 a 10

Bilbao: VI Observatorio Urbano de los Barrios de Bilbao 2017. Escala de 0 a 10.

Roma Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma XI Edizione 2018. Escala de 1 a 10

Uso y suficiencia de puntos limpios. Evolución



- El porcentaje de personas encuestadas que ha usado los puntos limpios continúa aumentado desde el inicio de la serie.
- Ha disminuido el 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.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Suficiencia de puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos según distrito

Madrid (% Insuficiente) : 41,0

