

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

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

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

Septiembre de 2019

ÍNDICE

1.- Participación Ciudadana.....	6
2.- Relación con la Ciudadanía.....	15
3.- Administración de la Ciudad.....	21
4.- Gobernanza.....	36

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	
Ámbito temporal	Fecha inicio: 22/03/2018 Fecha finalización: 30/11/2018	Fecha inicio: 22/03/2018 Fecha finalización: 03/12/2018
Serie disponible	Desde 1987 con carácter anual	Desde 1988 con carácter anual
Universo	Usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de 10 distritos	Usuaris i usuàries del servei telefònic 010.
Tipo de encuesta y muestra	2000 encuestas realizada en la puerta de las oficinas (25% a la entrada y 75% a la salida)	1200 encuestas telefónicas
Indicadores utilizados	Escala 0-10	Escala 0-10
Referencia	Ajuntament de Barcelona. Enquesta de satisfacció dels usuaris de les Oficines d'Atenció als Ciutadans OAC	Ajuntament de Barcelona. Enquesta de satisfacció dels usuaris del telèfon 010

Participación Ciudadana

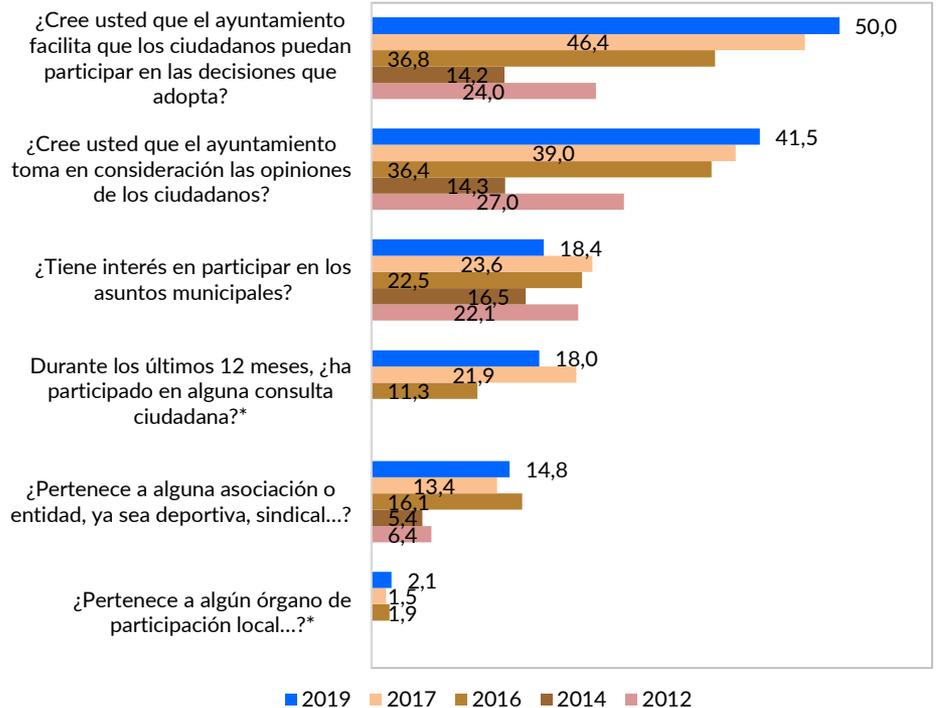
Participación Ciudadana

Percepción sobre la participación ciudadana

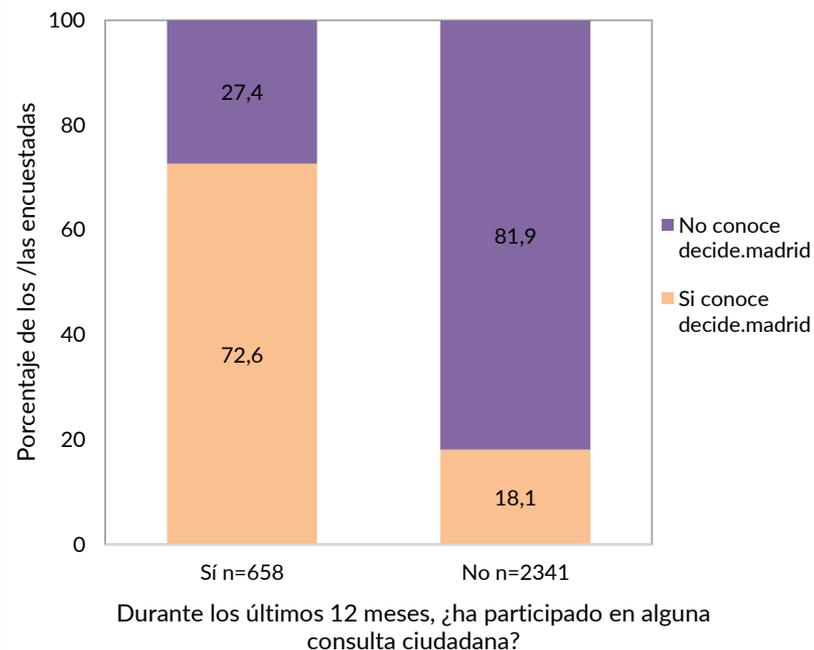
Porcentaje de Respuesta Sí

Porcentaje de los/las encuestadas

0 10 20 30 40 50 60



Participación en alguna consulta ciudadana en los últimos 12 meses y conocimiento de decide.madrid.es



- ✓ 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%).

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

(*) 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

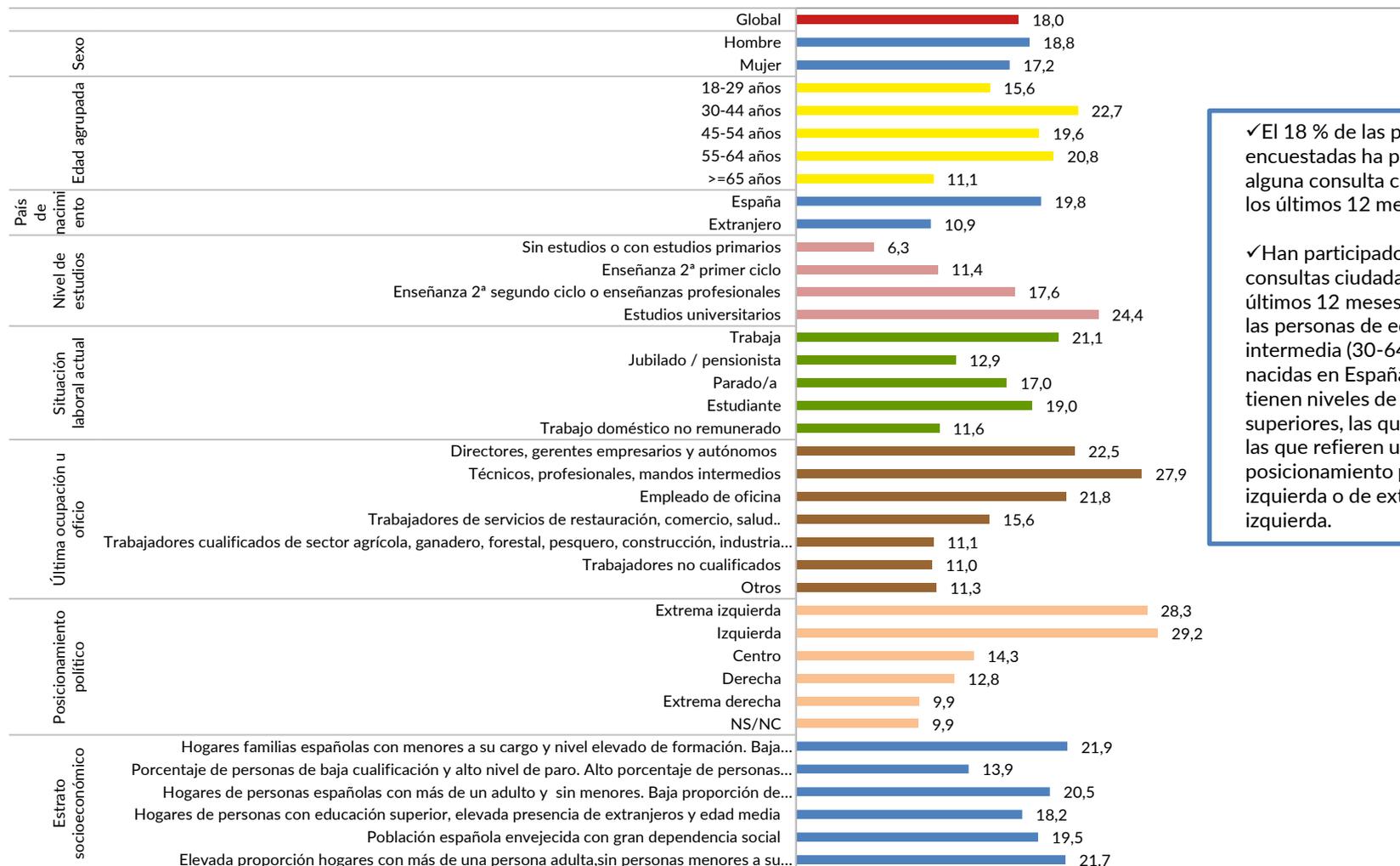
- ✓ El porcentaje de personas encuestadas que ha participado en alguna consulta ciudadana durante los últimos 12 meses ha aumentado en 10,6 puntos respecto al 2016.
- ✓ El porcentaje de personas encuestadas que creen que el Ayuntamiento facilita que la ciudadanía pueda participar en las decisiones que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

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.

Porcentaje de respuesta sí

Porcentaje de las/los encuestados

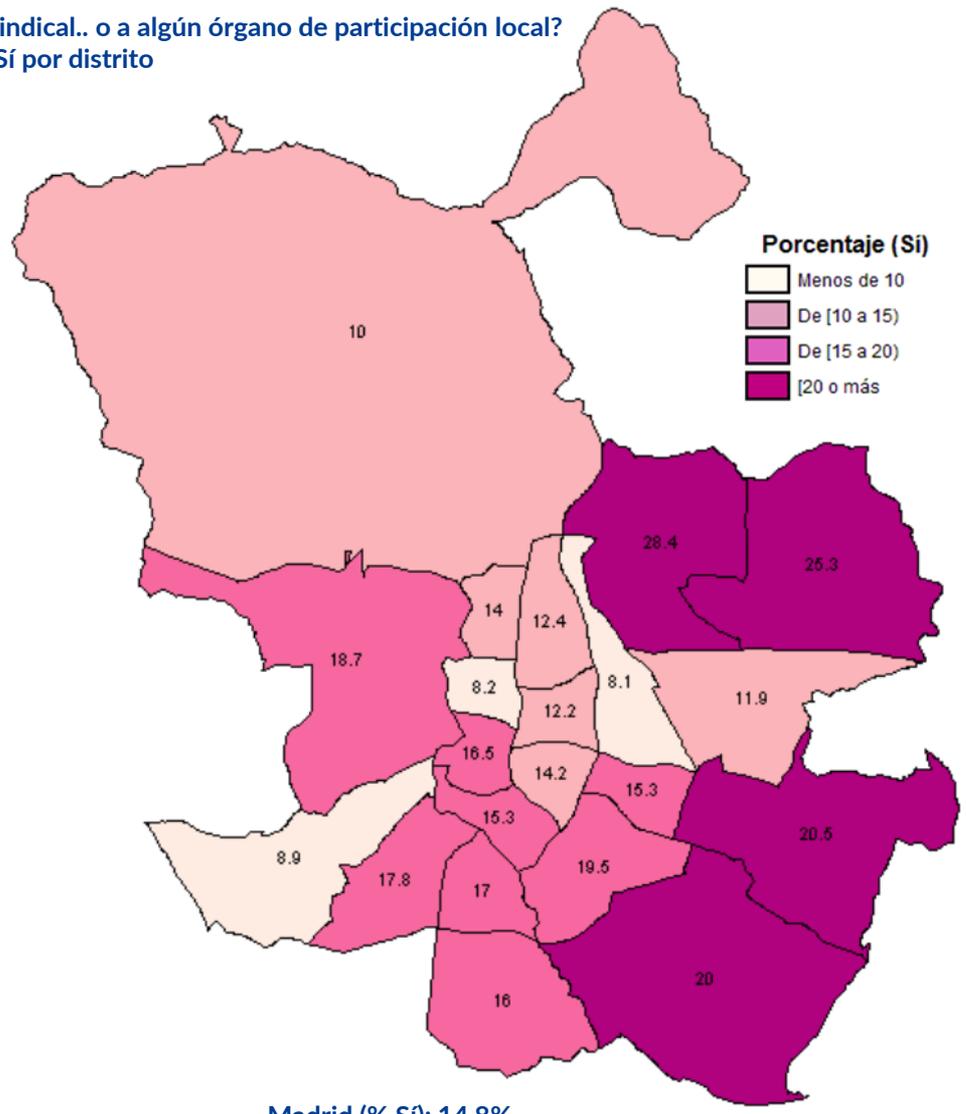


✓ El 18 % de las personas encuestadas ha participado en alguna consulta ciudadana en los últimos 12 meses.

✓ Han participado más en consultas ciudadanas en los últimos 12 meses los hombres, las personas de edad intermedia (30-64 años), las nacidas en España y las que tienen niveles de estudios superiores, las que trabajan y las que refieren un posicionamiento político de izquierda o de extrema izquierda.

Participación Ciudadana

¿Pertenece a alguna asociación o entidad, ya sea deportiva, sindical.. o a algún órgano de participación local?
Porcentaje de respuestas Sí por distrito

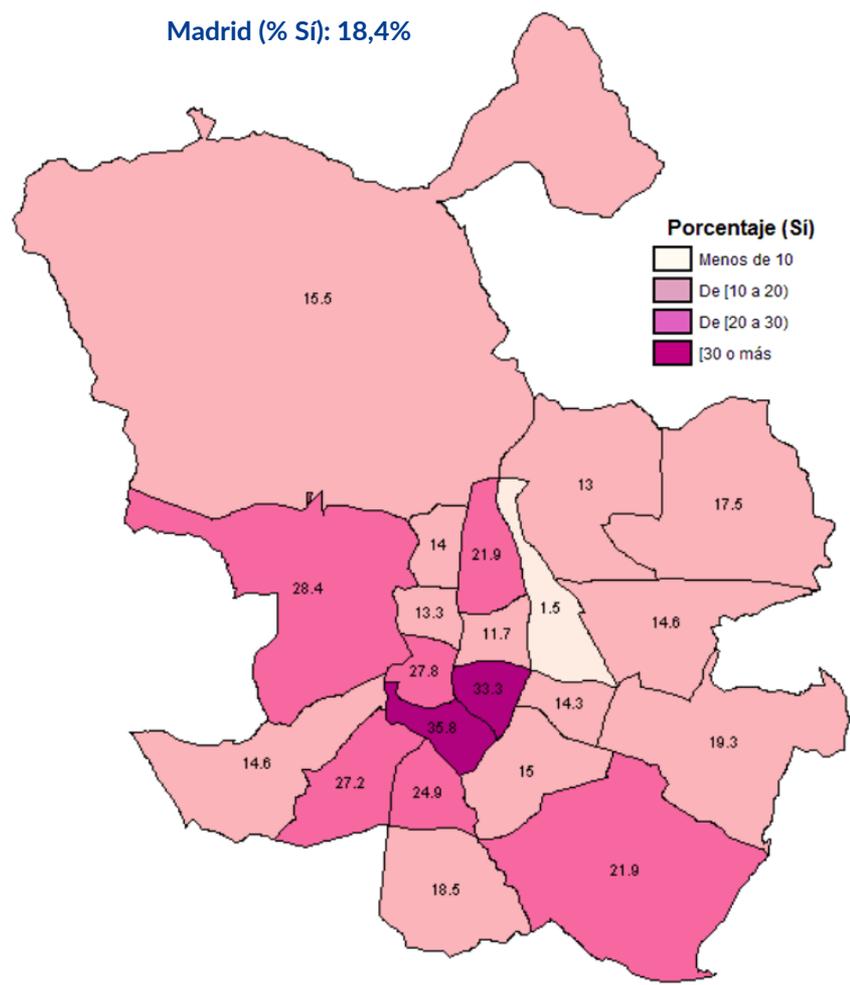


Madrid (% Si): 14,8%

Participación Ciudadana

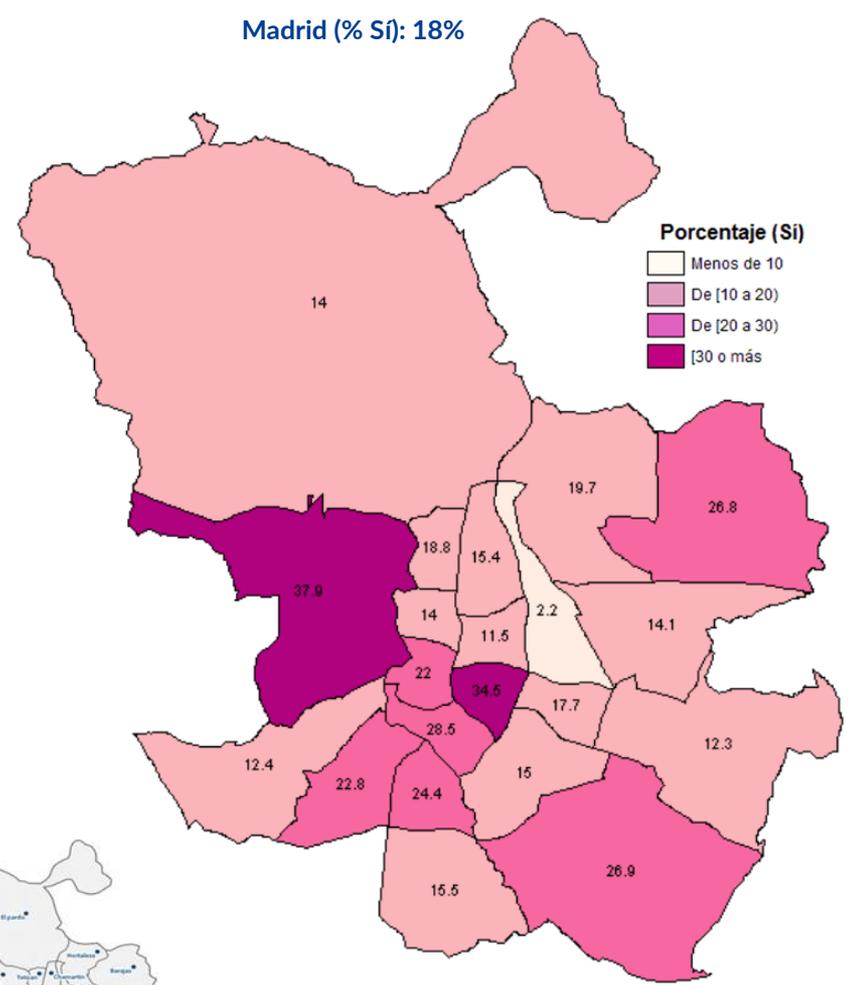
¿Tiene interés en participar en los asuntos municipales?
Porcentaje de respuestas Sí por distrito

Madrid (% Sí): 18,4%



¿Ha participado en alguna consulta realizada por el Ayuntamiento de Madrid en los últimos 12 meses?
Porcentaje de respuestas Sí por distrito

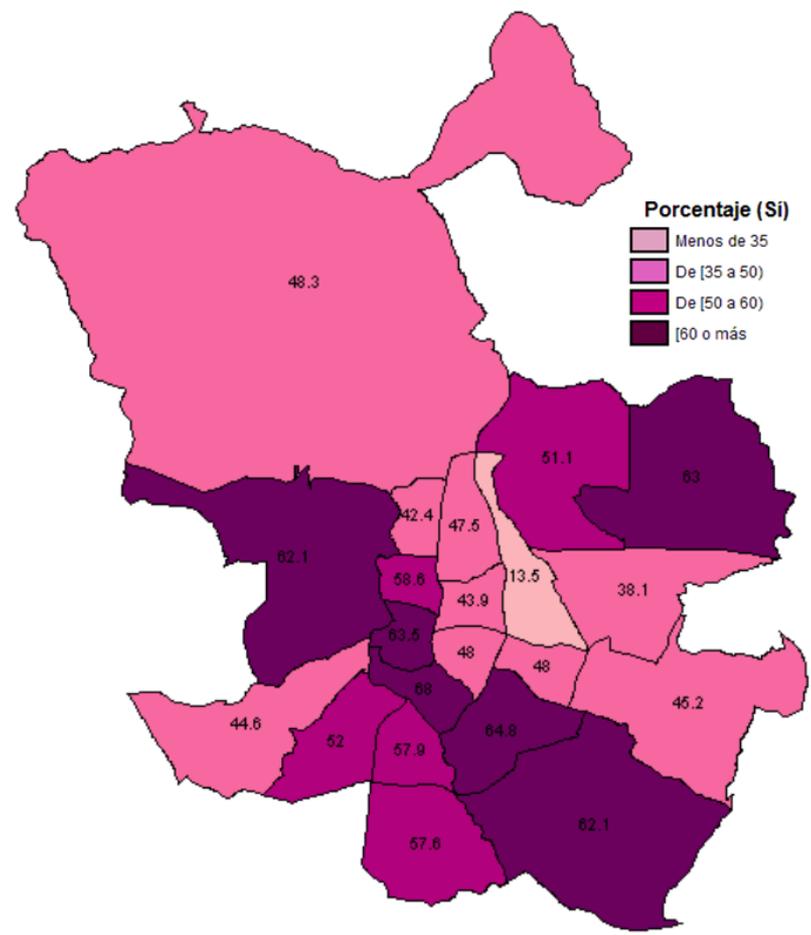
Madrid (% Sí): 18%



Participación Ciudadana

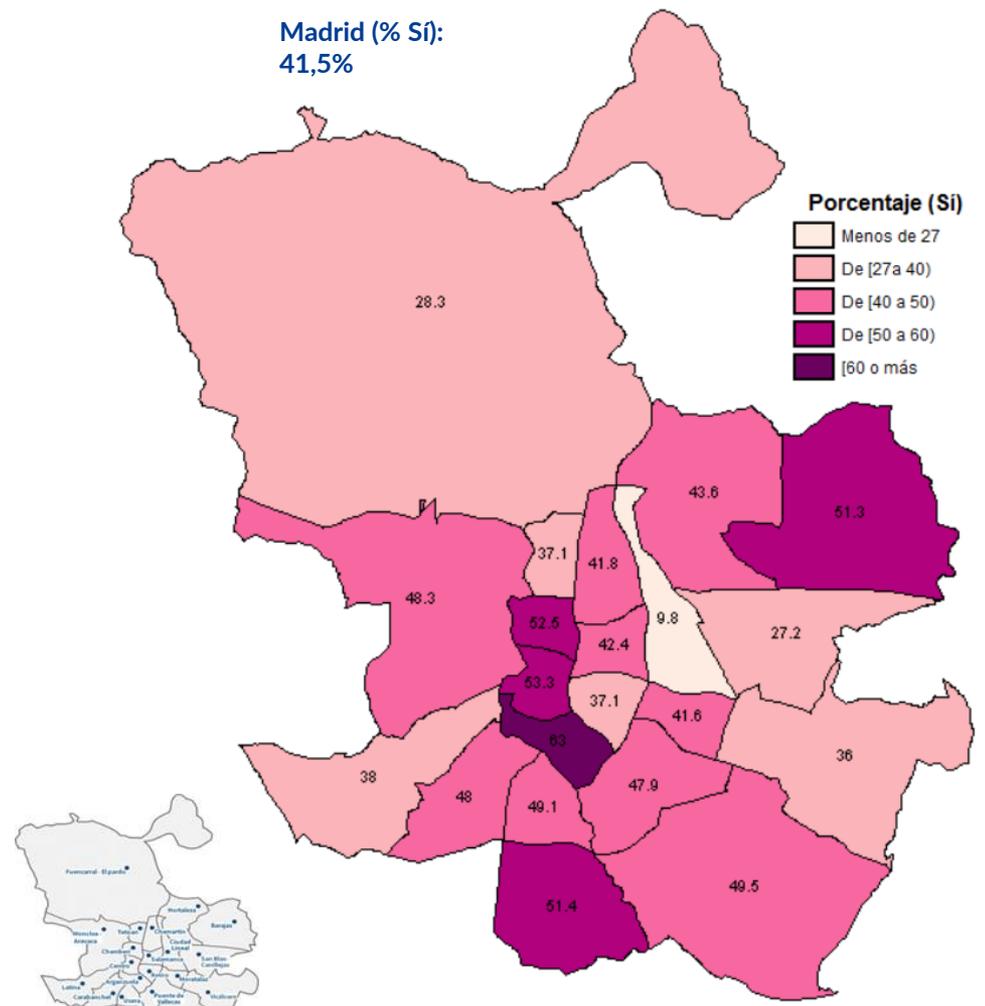
¿Cree que el Ayuntamiento facilita la participación ciudadana?
Porcentaje de respuesta Sí por distrito

Madrid (% Sí): 50%

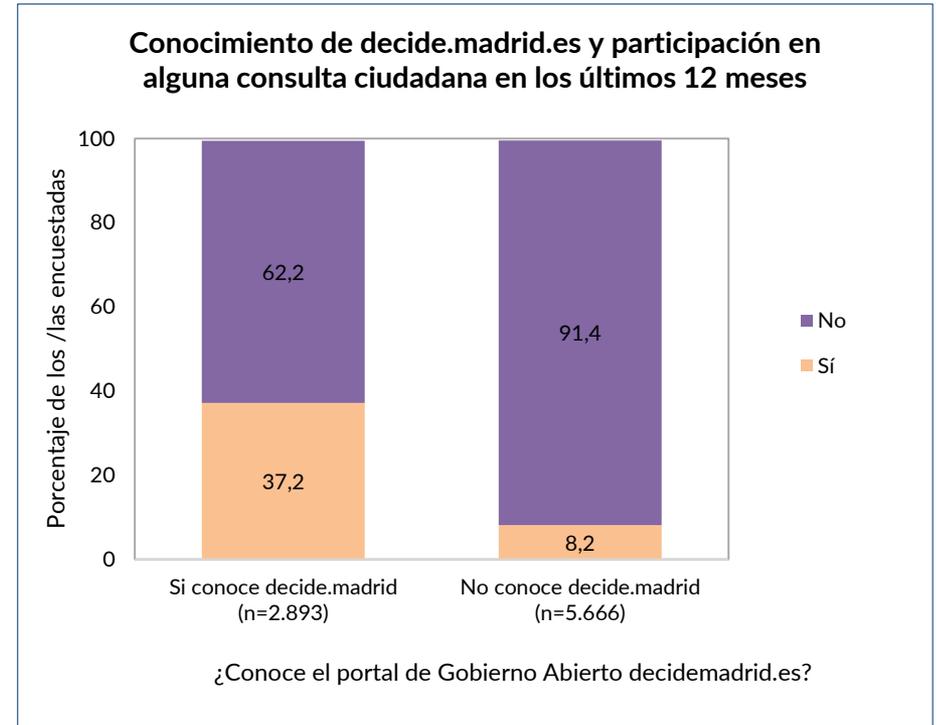
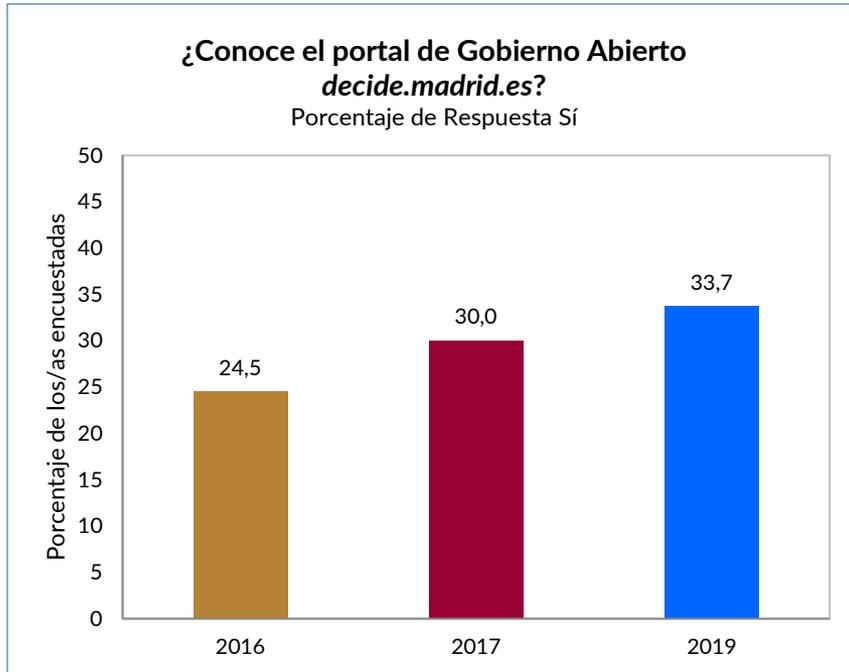


¿Cree que el Ayuntamiento toma en consideración las opiniones de la ciudadanía?
Porcentaje de respuesta Sí por distrito

Madrid (% Sí): 41,5%



Participación Ciudadana



- ✓ Ha aumentado en 9,2 puntos respecto a 2016 el porcentaje de personas que conoce el portal de Gobierno Abierto *decide.madrid.es*: 33,7 %.
- ✓ El 37,2% de las personas encuestadas que conocen el portal de Gobierno Abierto *decide.madrid.es* han participado en alguna consulta ciudadana, frente al 8,2% de los que no lo conocen.

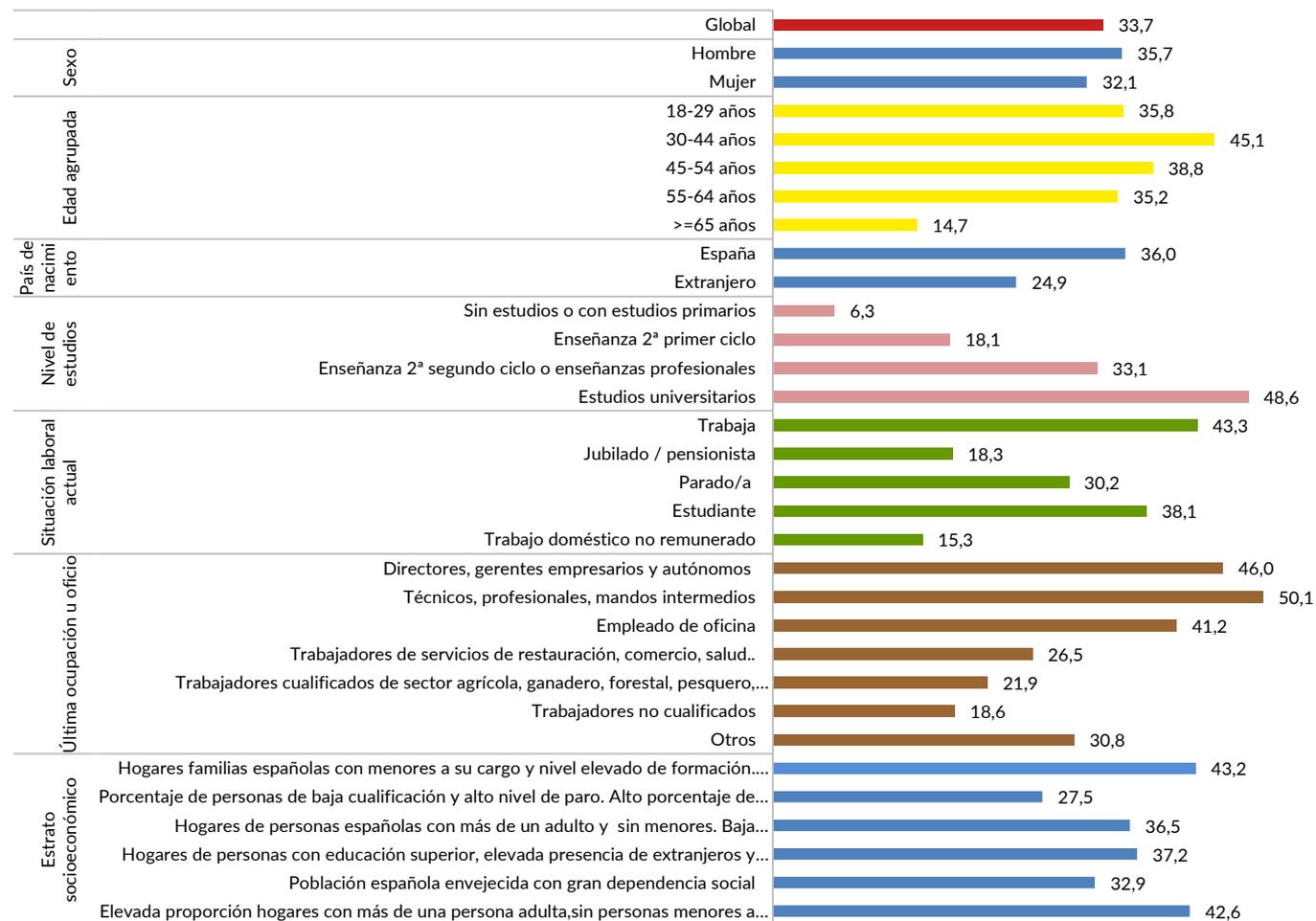
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

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

Perfil sociodemográfico.

Porcentaje de respuesta sí

Porcentaje de las/los encuestados

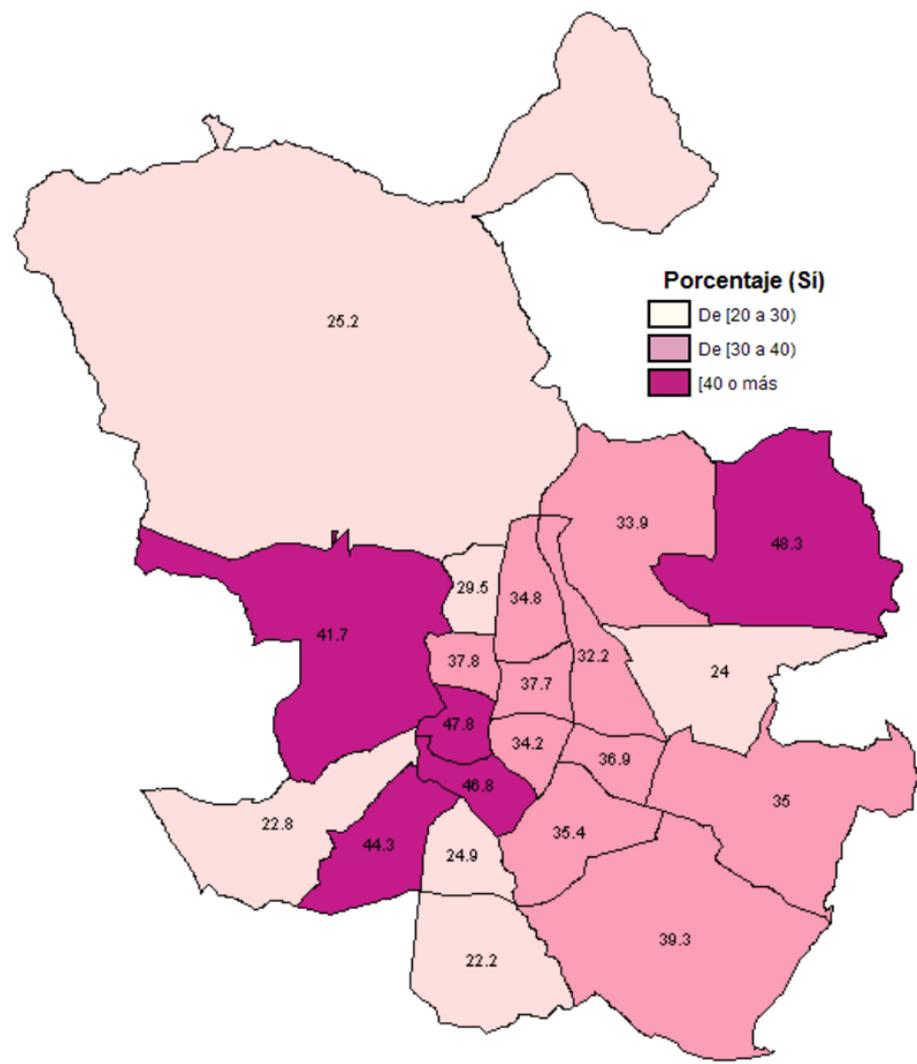


✓ El 33,7% de las personas encuestadas conocen el portal de Gobierno Abierto *decide.madrid.es*.

✓ Los hombres, las personas menores de 64 años, las nacidas en España y las personas con niveles de estudios superiores son las que más lo conocen.

Participación Ciudadana

¿Conoce el Portal de Gobierno Abierto *decide.n*?
Porcentaje de respuesta Sí por distrito

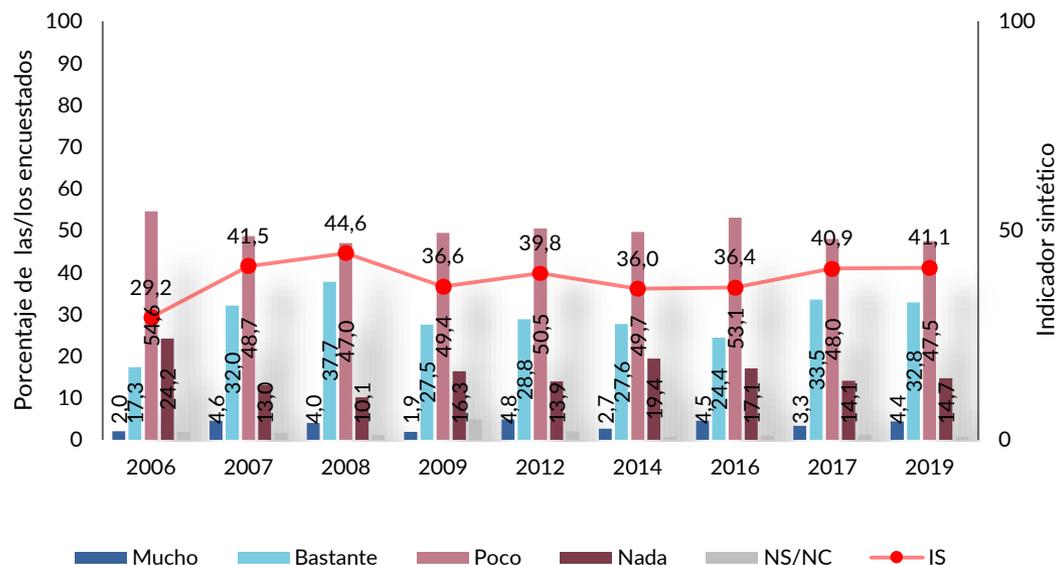


Madrid (% Sí): 33,7%

Relación con la ciudadanía

Relación con la ciudadanía

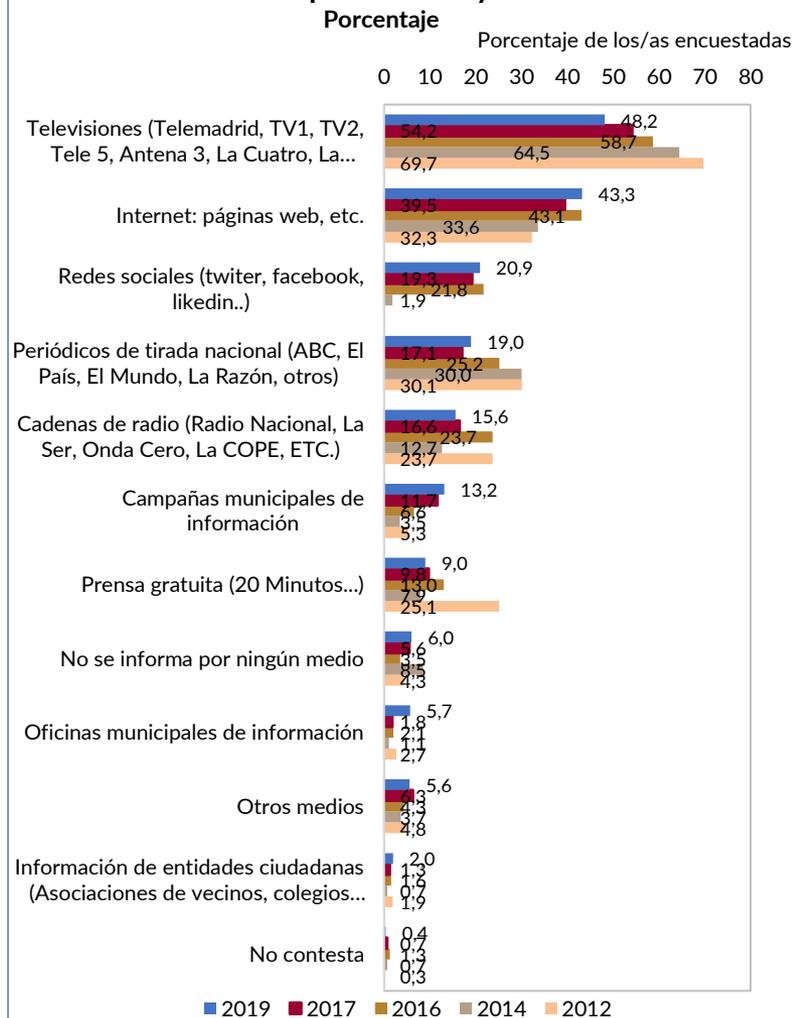
¿En qué medida se considera usted informado o informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid?



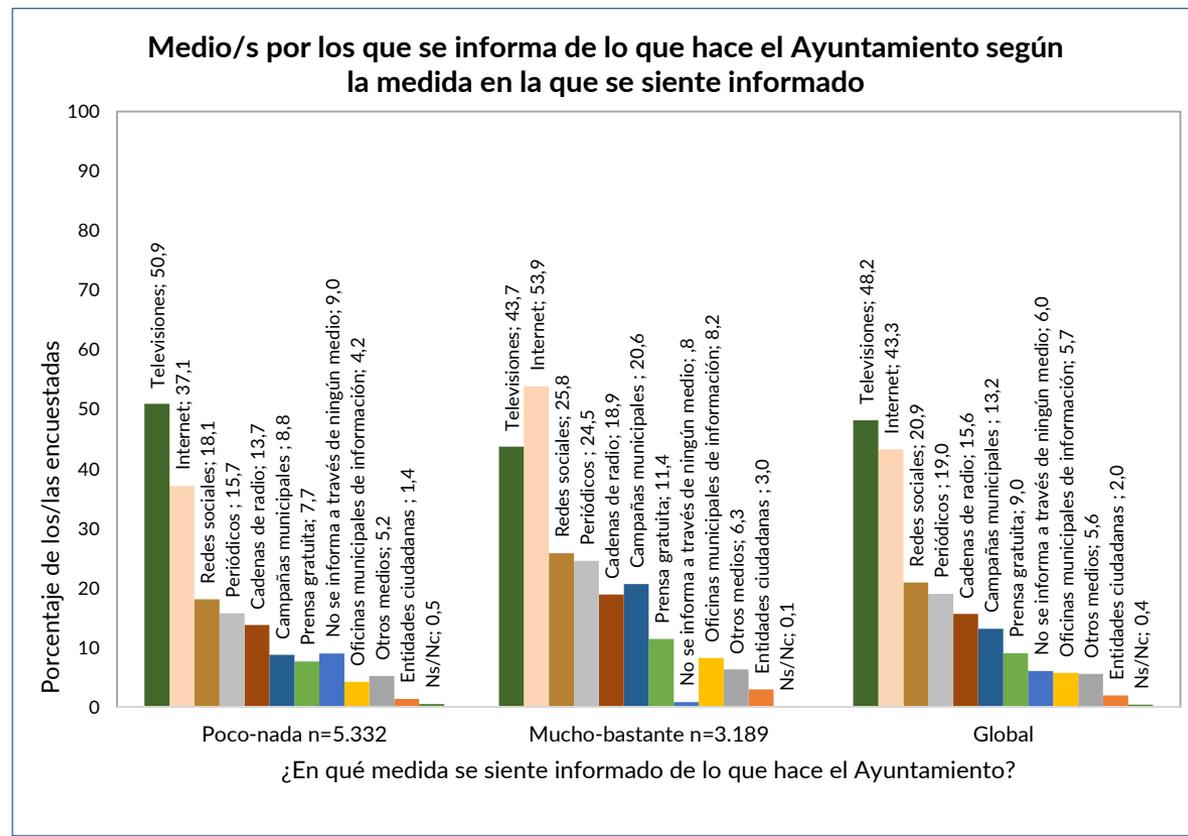
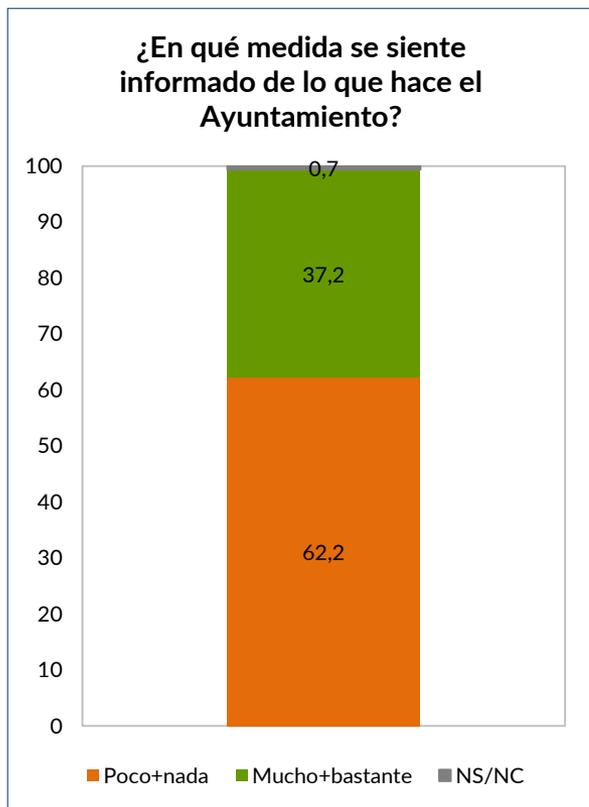
- ✓ El 37,2% de las personas encuestadas se considera muy o bastante informado de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid.
- ✓ La mayoría de las personas encuestadas se informa de lo que hace el Ayuntamiento a través de la televisión, el segundo lugar lo ocupa internet y le siguen las redes sociales y los diarios de tirada nacional.

Tamaño muestra 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

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



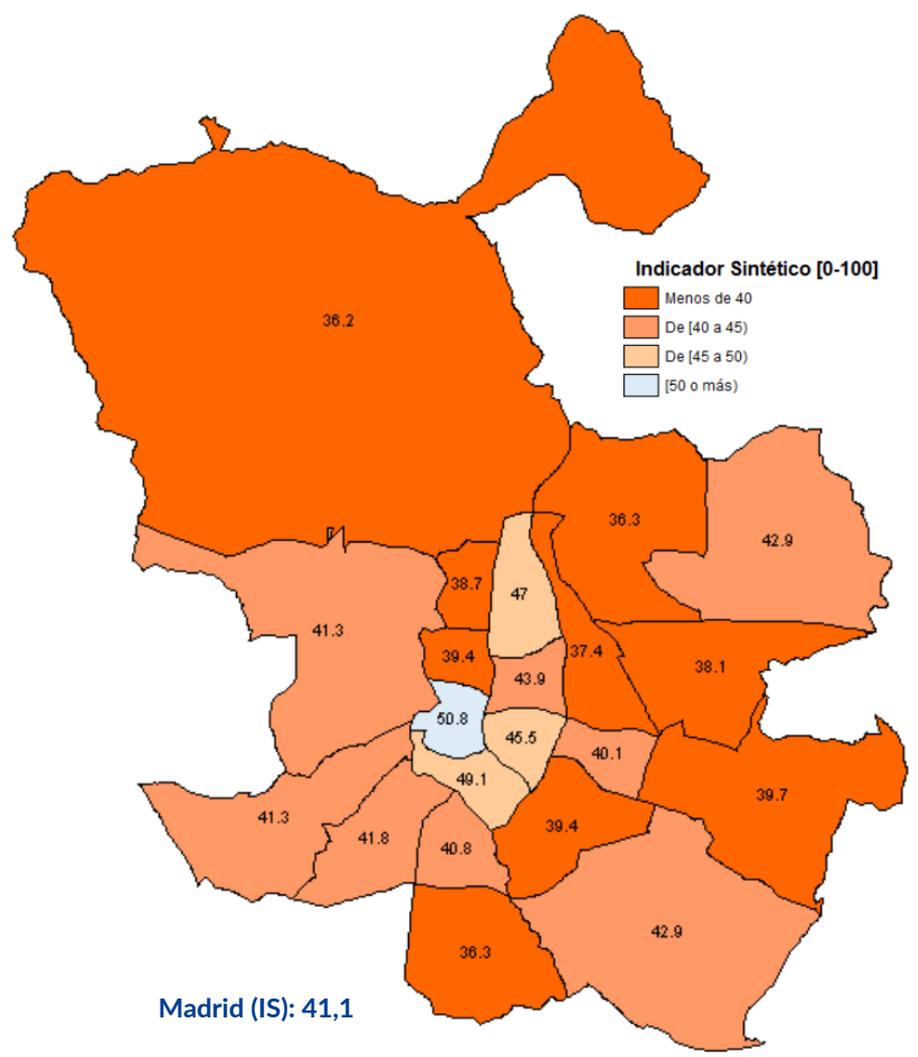
Relación con la ciudadanía



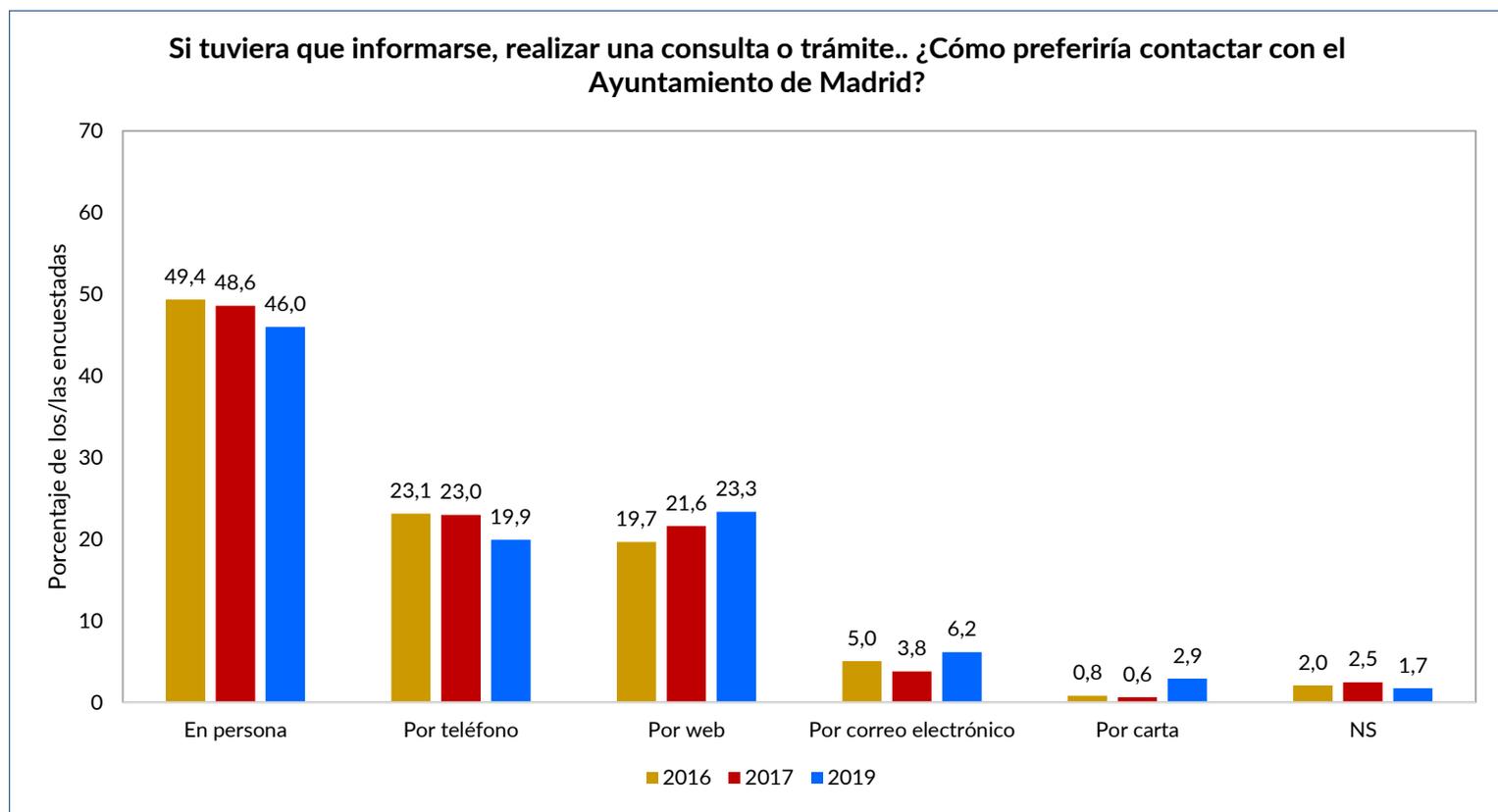
- ✓ Mas de la mitad de las personas encuestadas (62,2%) se siente poco o nada informada de lo que hace el Ayuntamiento.
- ✓ Las que se sienten poco o nada informadas se informan fundamentalmente por la televisión, le sigue, aunque bastante alejado, internet, y a mayor distancia las redes sociales, los 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.

Relación con la ciudadanía

¿En qué medida se considera informado o informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid?
Indicador sintético por distrito

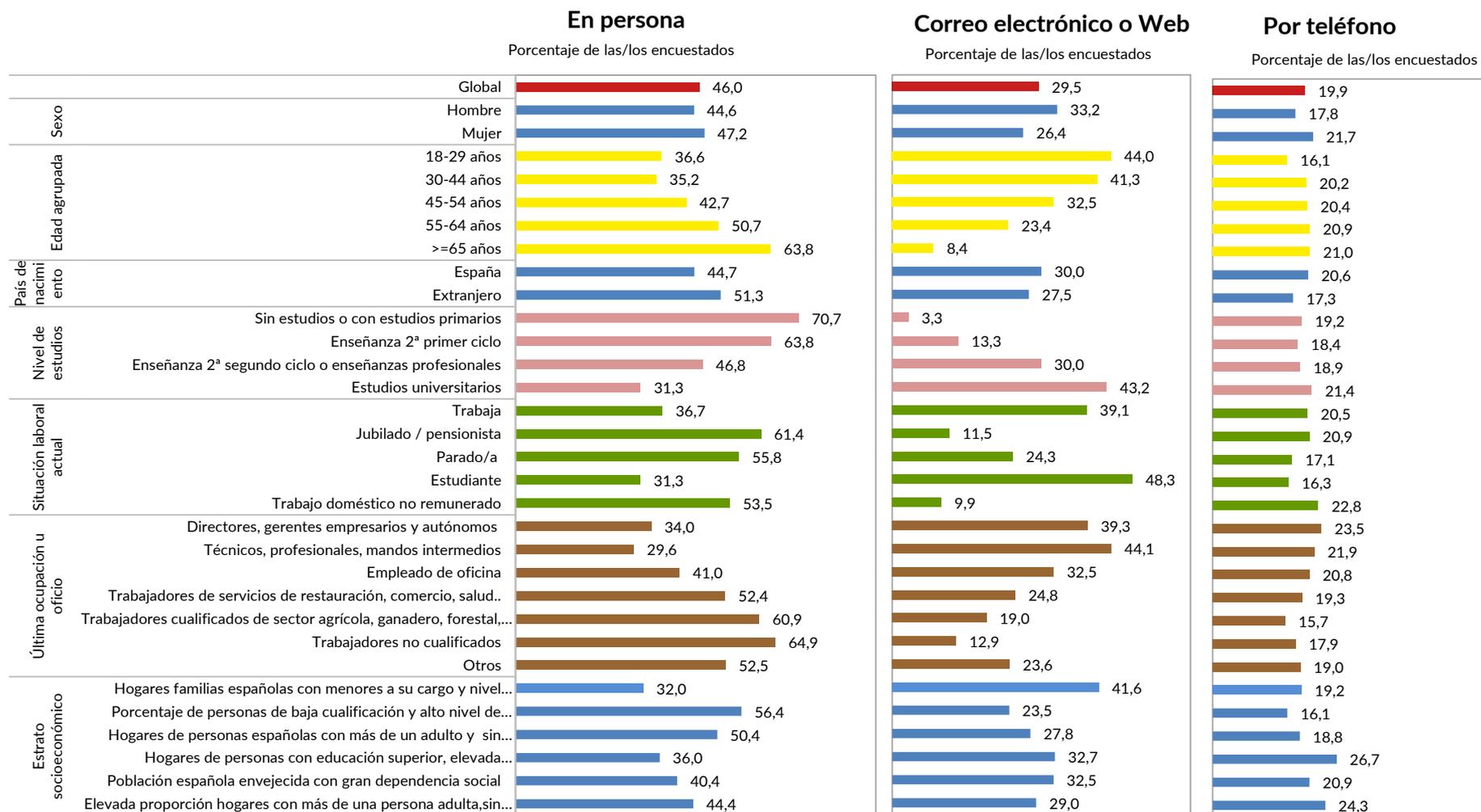


Relación con la ciudadanía



- ✓ Casi la mitad de las personas encuestadas (46,0%) prefiere el contacto presencial con el Ayuntamiento de Madrid para realizar una consulta o trámite, aunque esta opción sigue una tendencia descendente desde 2016.
- ✓ El teléfono y la web son canales de contacto preferente para alrededor del 20% de los encuestados, observándose una tendencia descendente de la preferencia del canal telefónico y ascendente en la preferencia de la web respecto al año 2016.

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

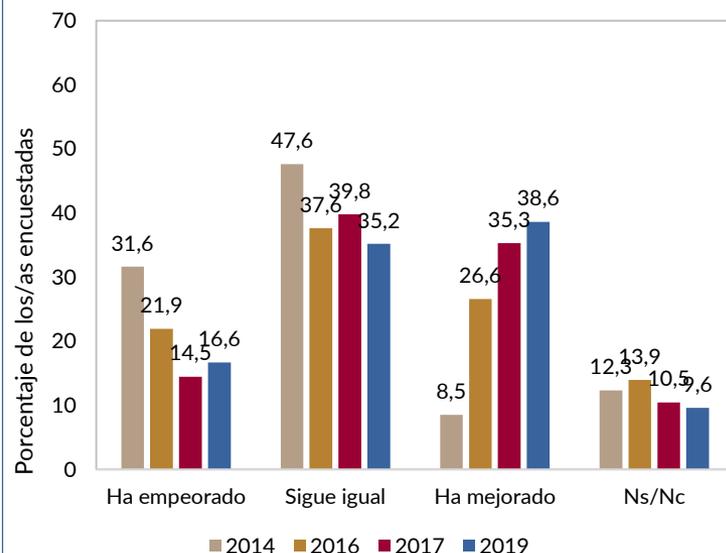


- ✓ Las personas encuestas que prefieren contactar en persona son fundamentalmente las de mayor edad, las nacidas fuera de España y las que tienen nivel de estudios más bajo.
- ✓ Las personas que prefieren contactar por correo electrónico son fundamentalmente hombres, personas jóvenes y con nivel de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

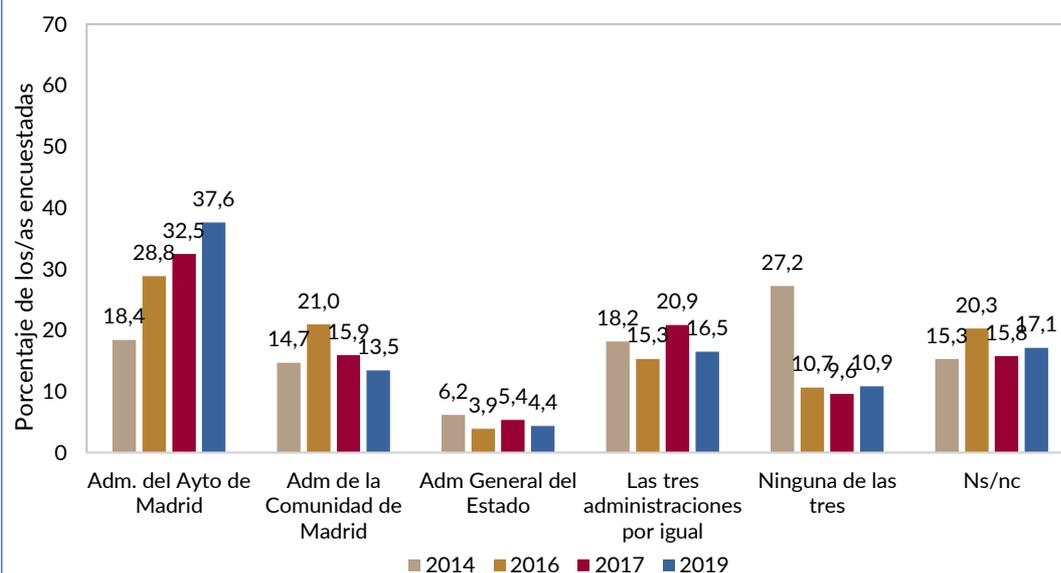
Administración de la ciudad

Percepción ciudadana del funcionamiento de la Administración.

¿Diría usted que la Administración del Ayuntamiento de Madrid en los últimos 5 años ...?



Y comparando las tres administraciones ¿Cual funciona mejor?

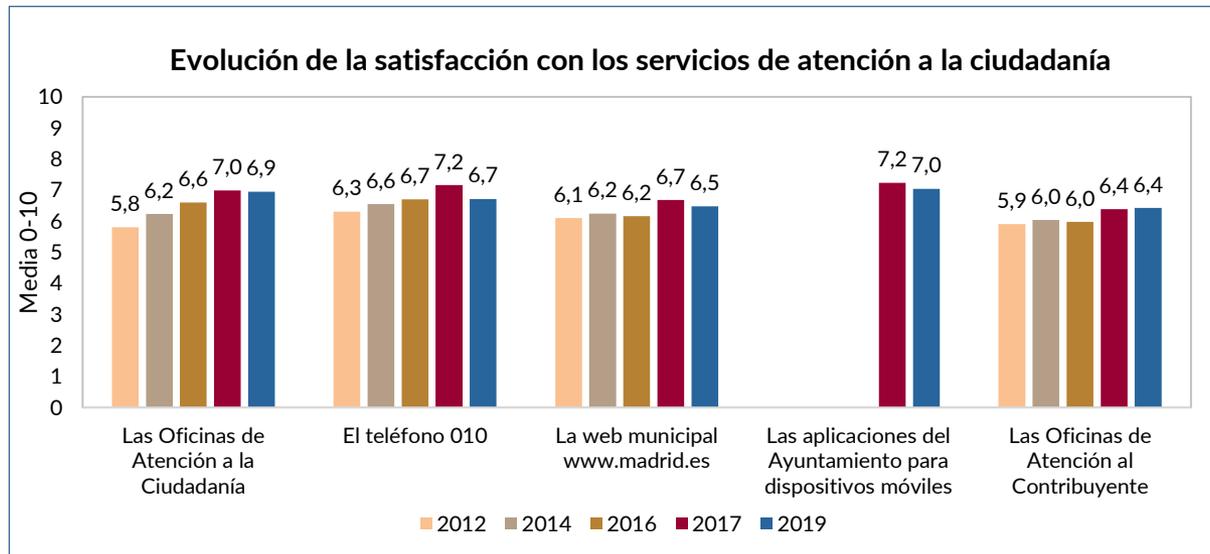
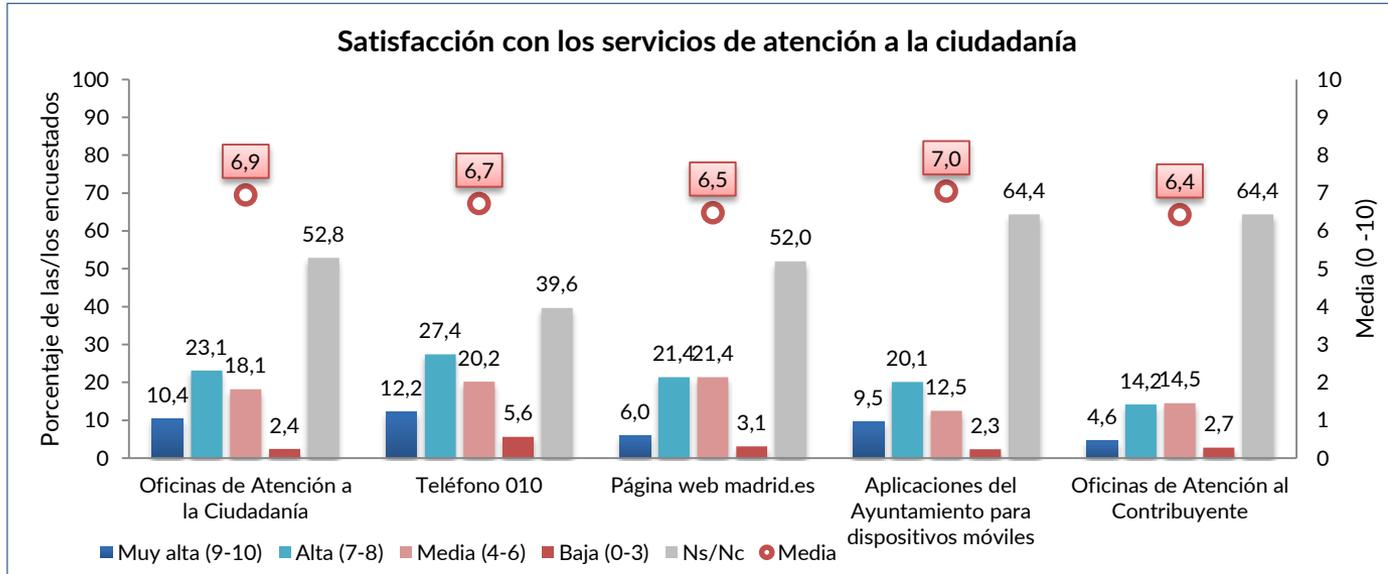


- ✓ El porcentaje de personas encuestadas que consideran que la administración del Ayuntamiento ha mejorado en los últimos 5 años ha subido paulatinamente desde el 2014.

- ✓ 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 17,1% de las personas encuestadas dice que no sabe cuál de las 3 administraciones funciona mejor.

Tamaño muestra 2019: 8.758 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

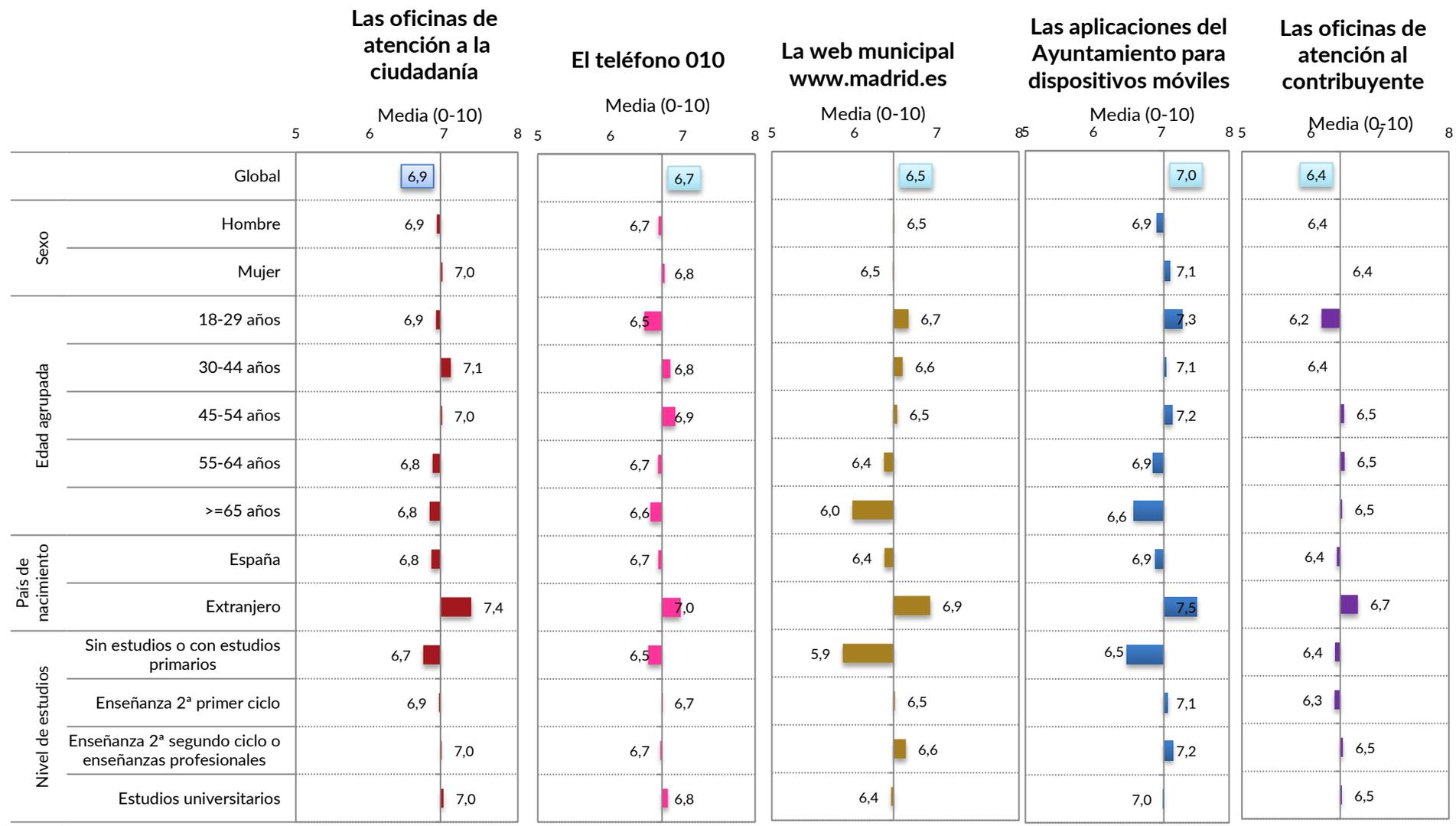
Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía



✓ La satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía, a excepción de las oficinas de atención al contribuyente, ha disminuido ligeramente respecto al año 2017.

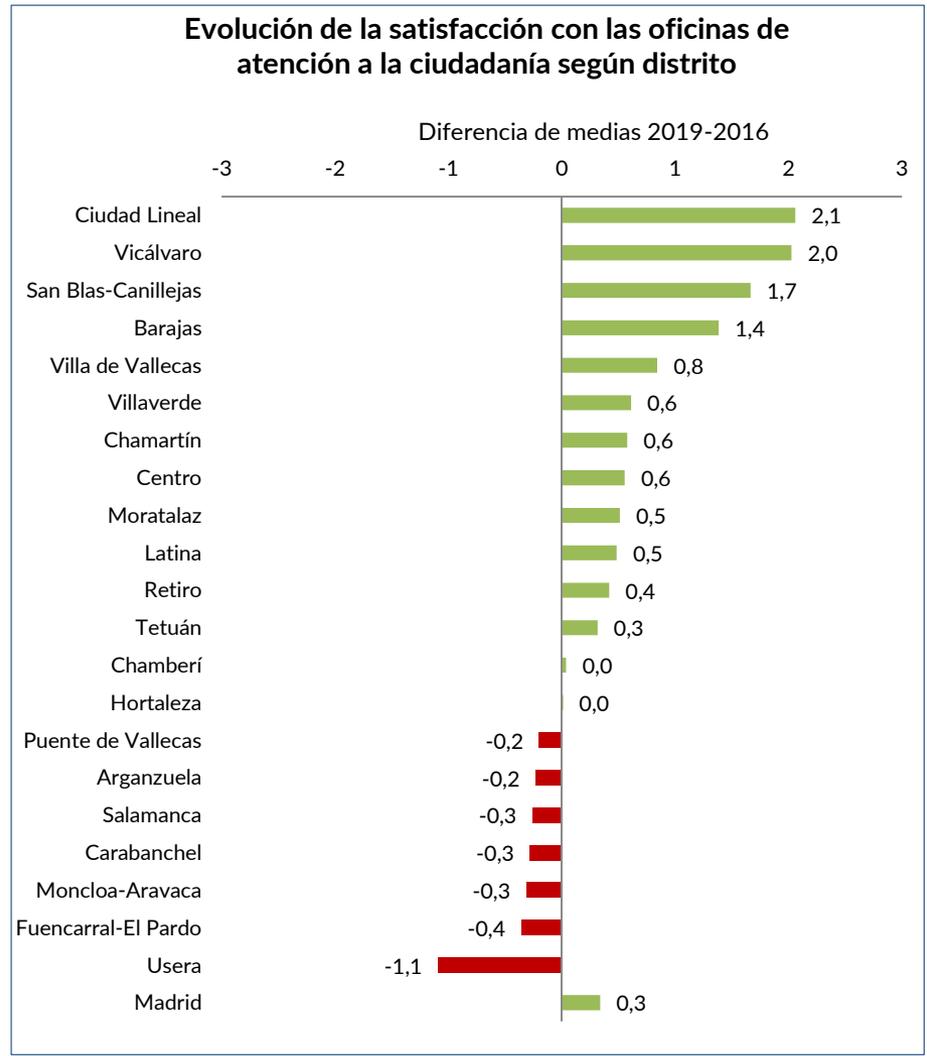
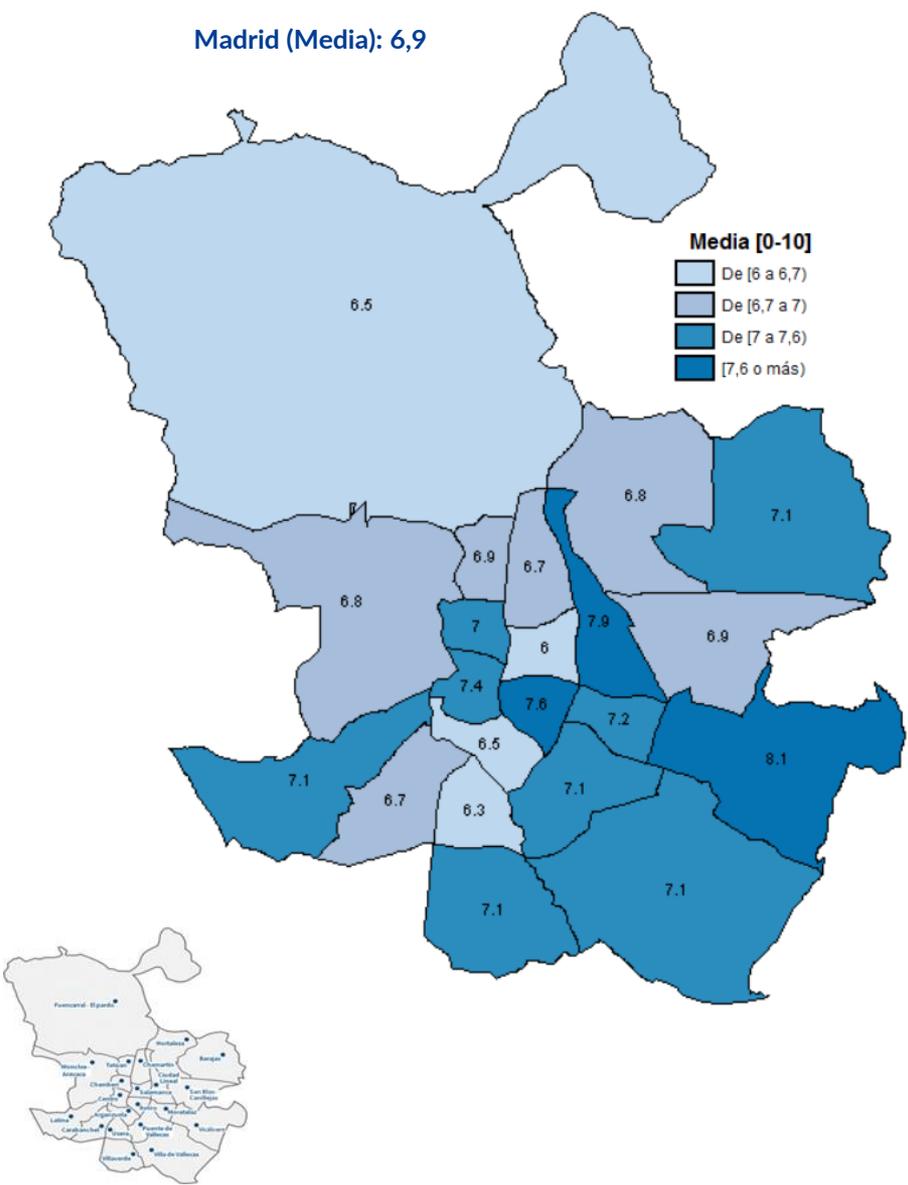
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía



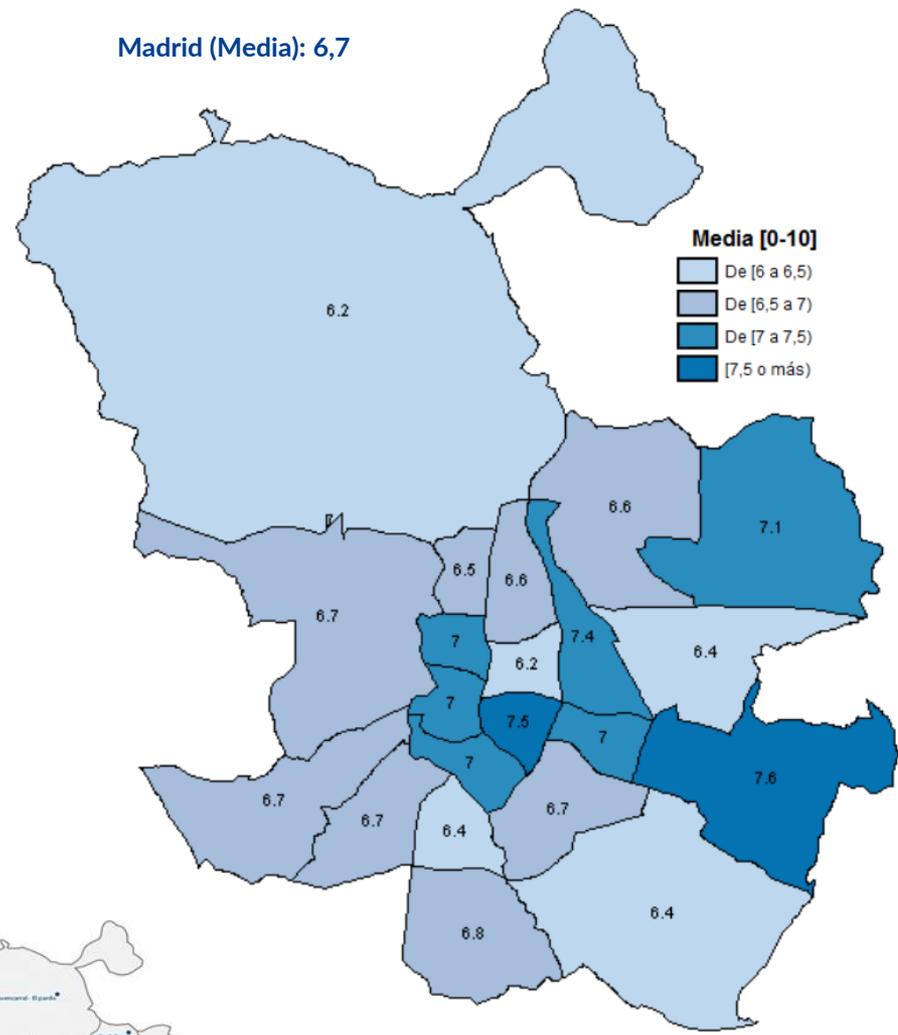
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

Satisfacción con las Oficinas de Atención a la Ciudadanía por distrito

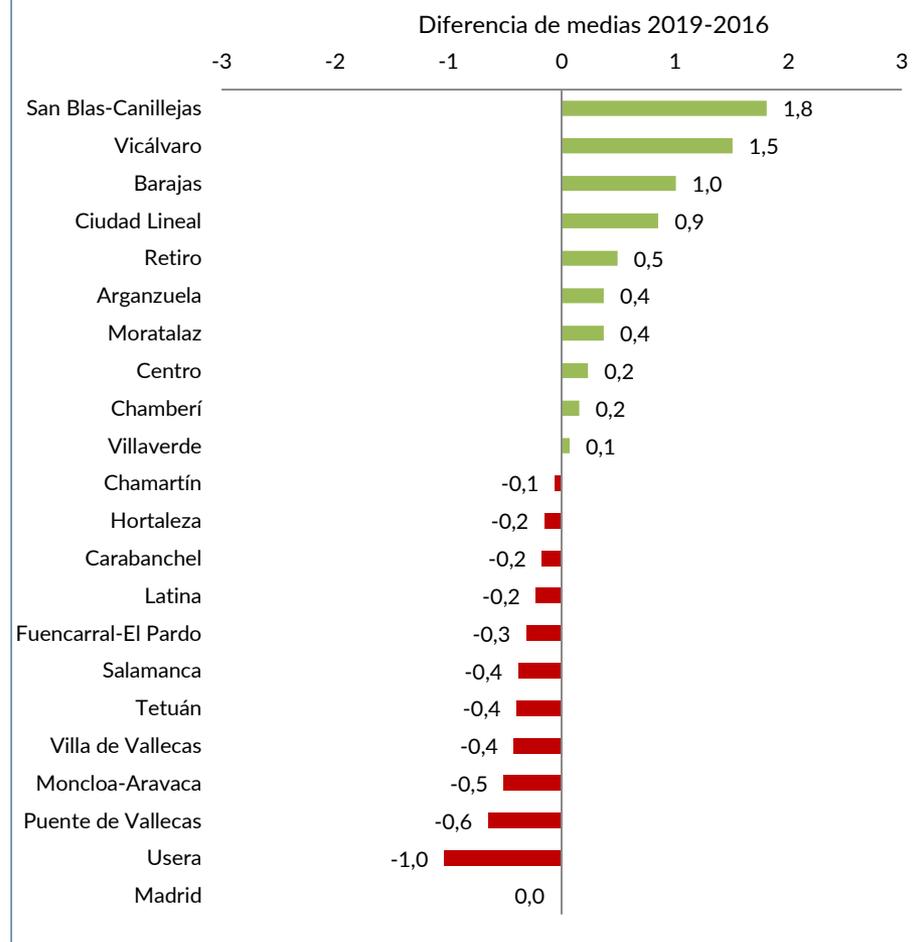


Satisfacción con el Teléfono 010 por distrito

Madrid (Media): 6,7

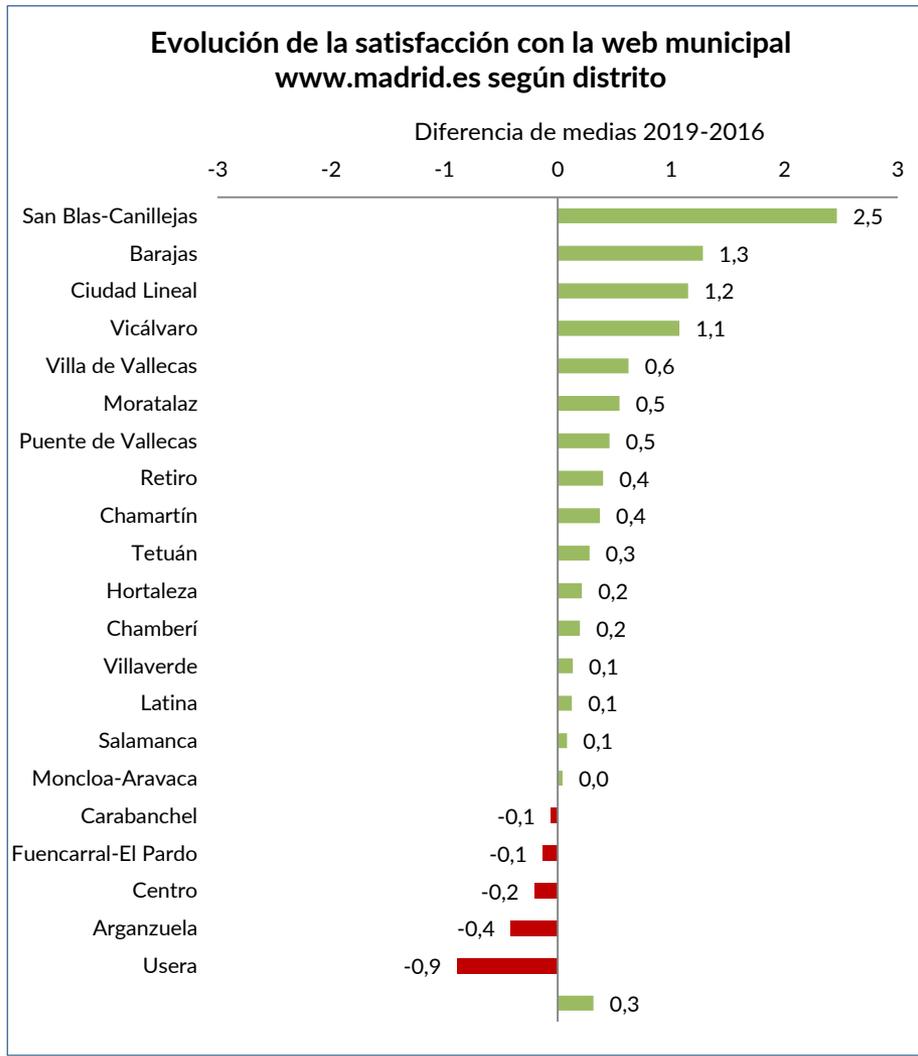
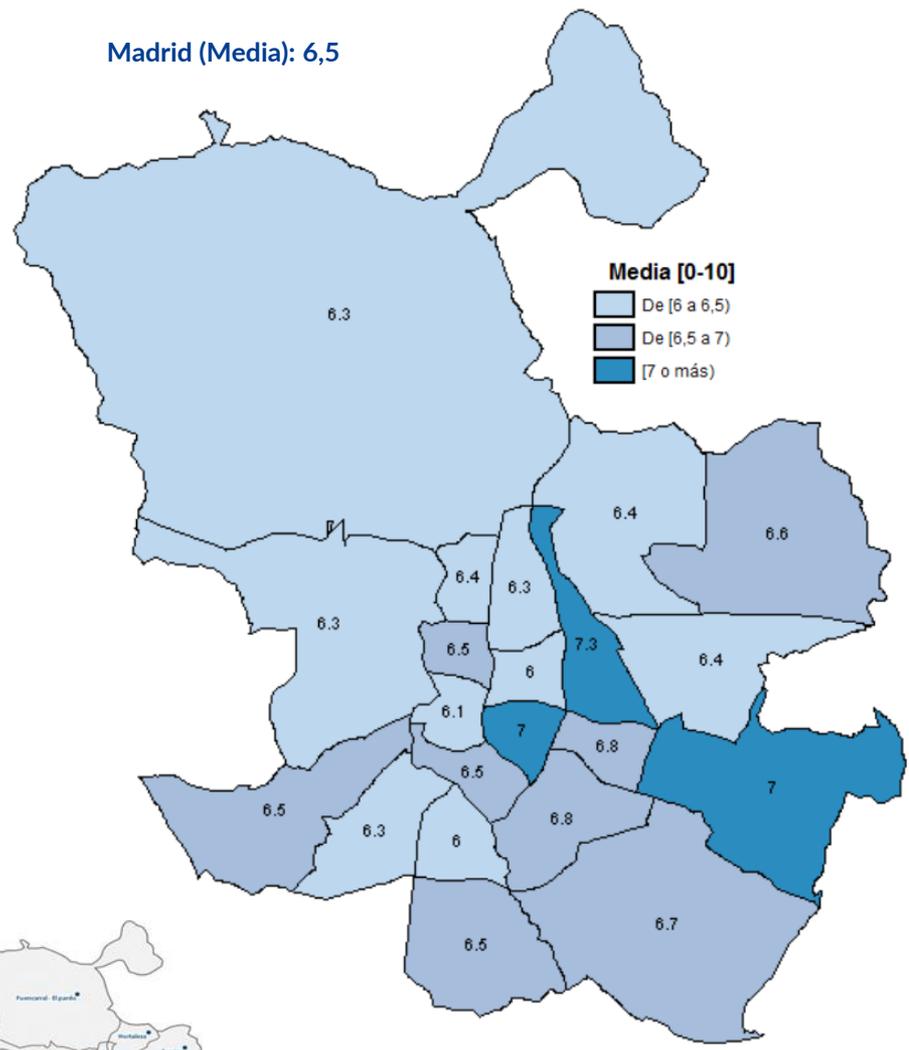


Evolución de la satisfacción con el teléfono 010 según distrito

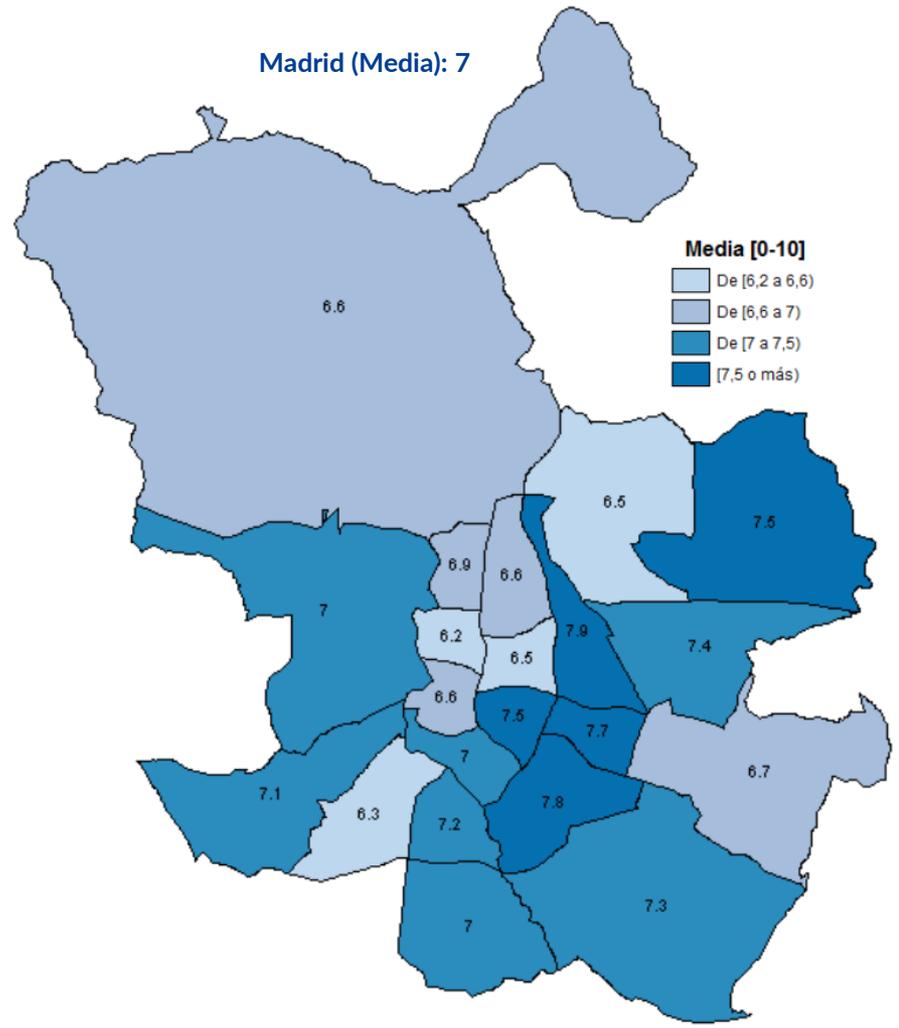


Satisfacción con la web municipal www.madrid.es por distrito

Madrid (Media): 6,5

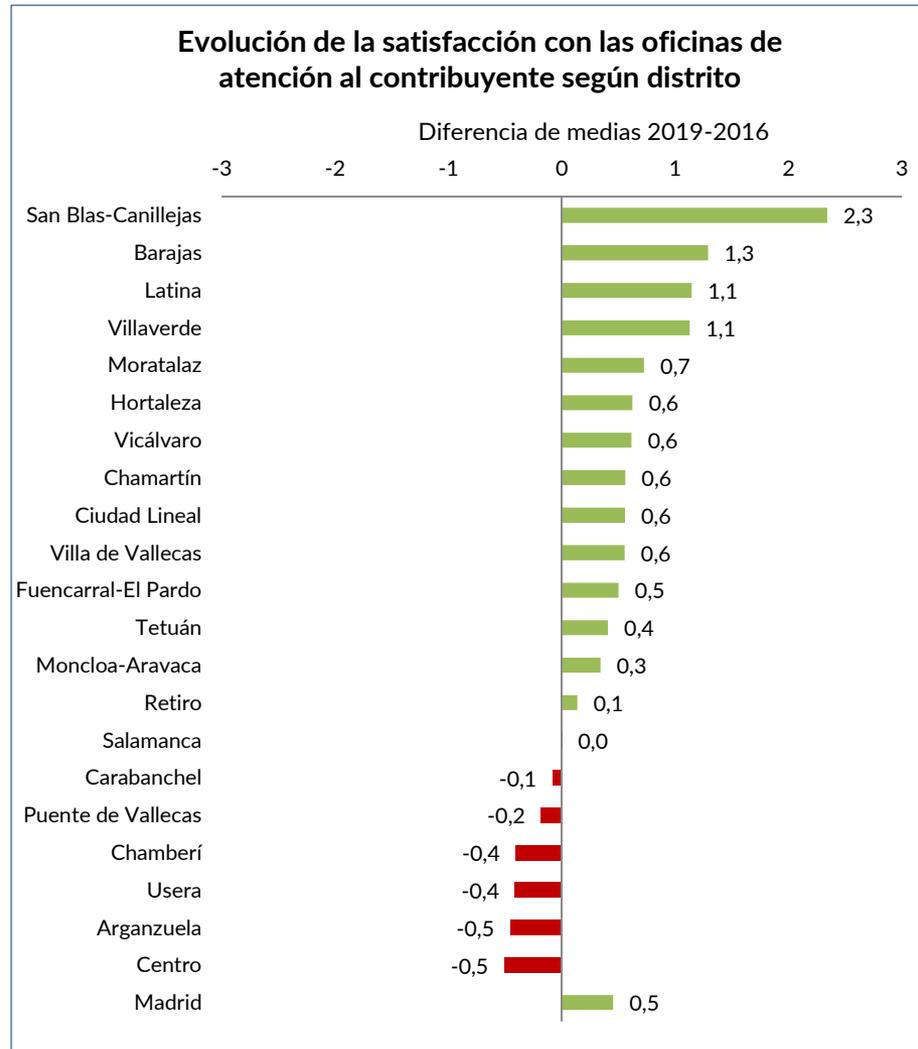
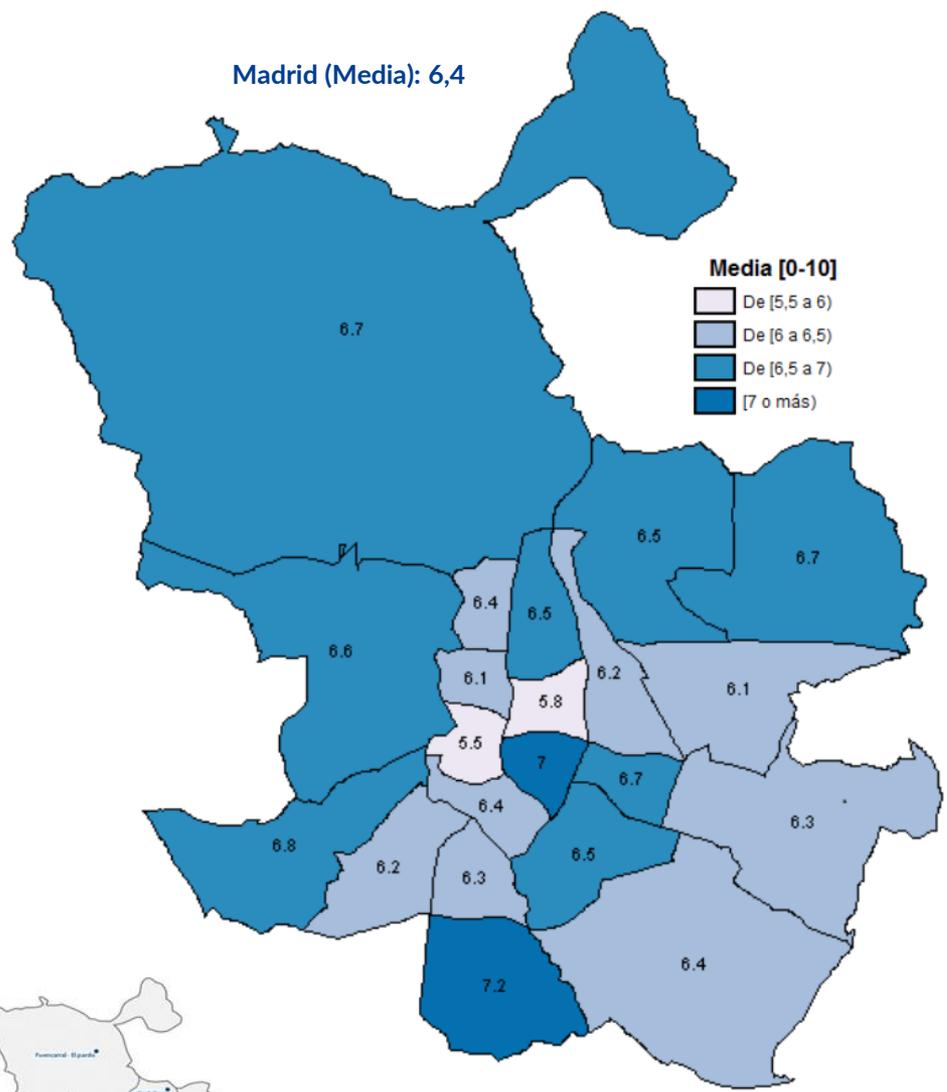


Satisfacción con las aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles por distrito

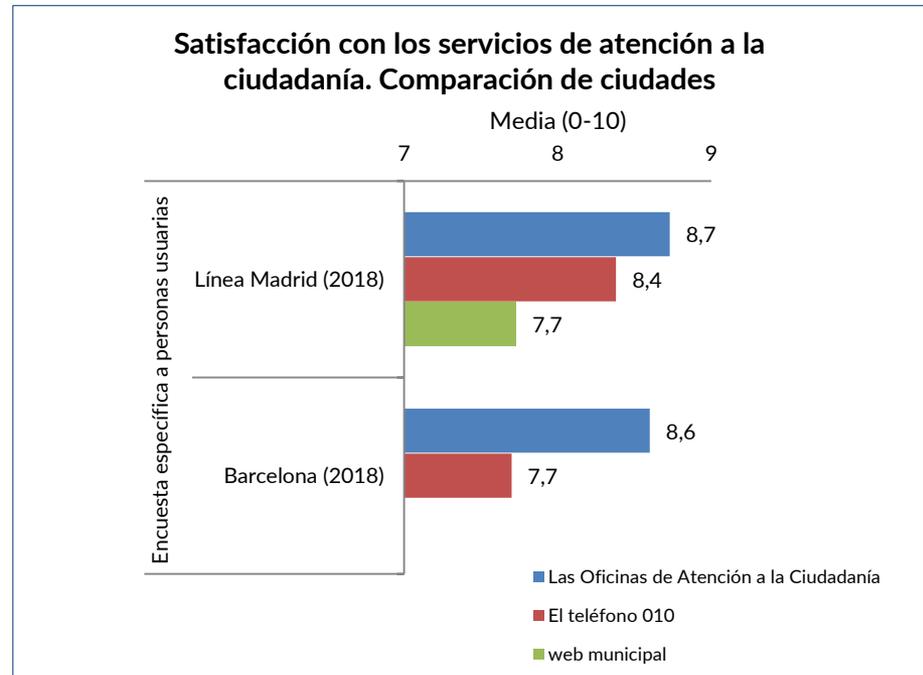
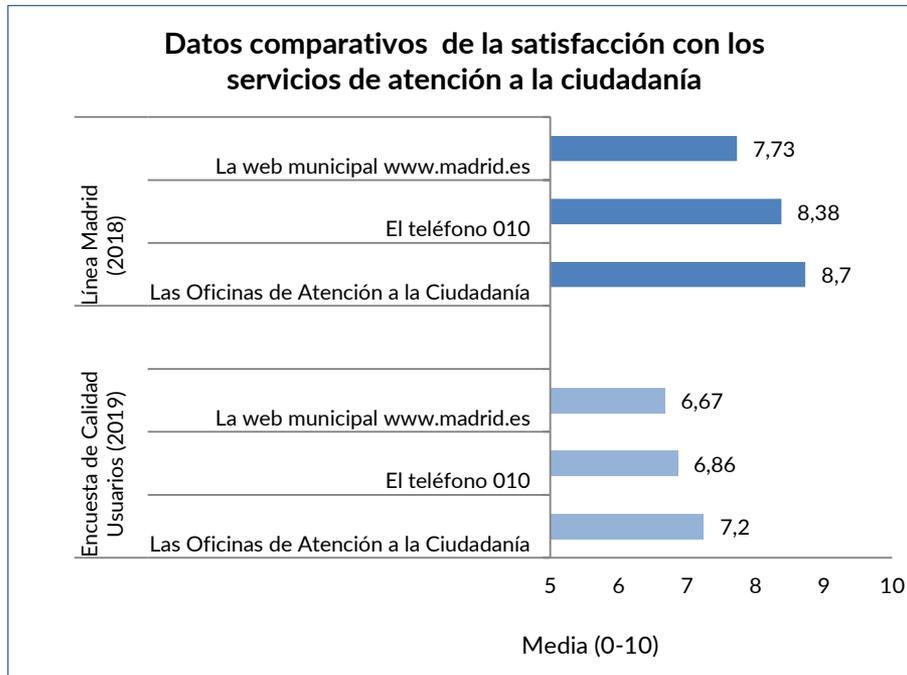


Satisfacción con las Oficinas de Atención al Contribuyente por distrito

Madrid (Media): 6,4



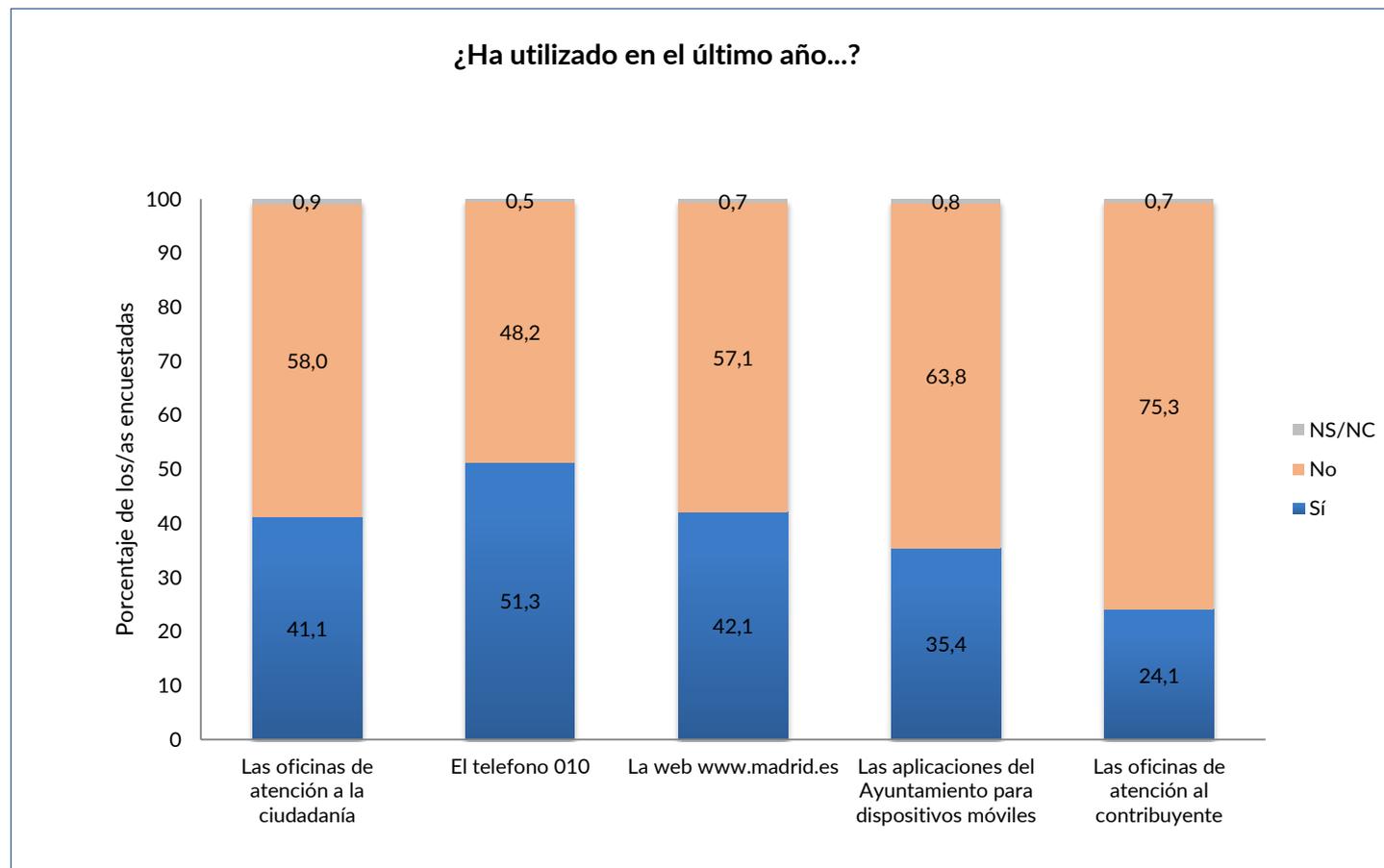
Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía. Comparación



✓ 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 2018 y Encuesta de Calidad de Vida 2019 (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 (2018)
Barcelona : Ajuntament de Barcelona, Enquesta de satisfacció dels usuaris del telèfon 010 (2018)

Utilización de los servicios de atención a la ciudadanía



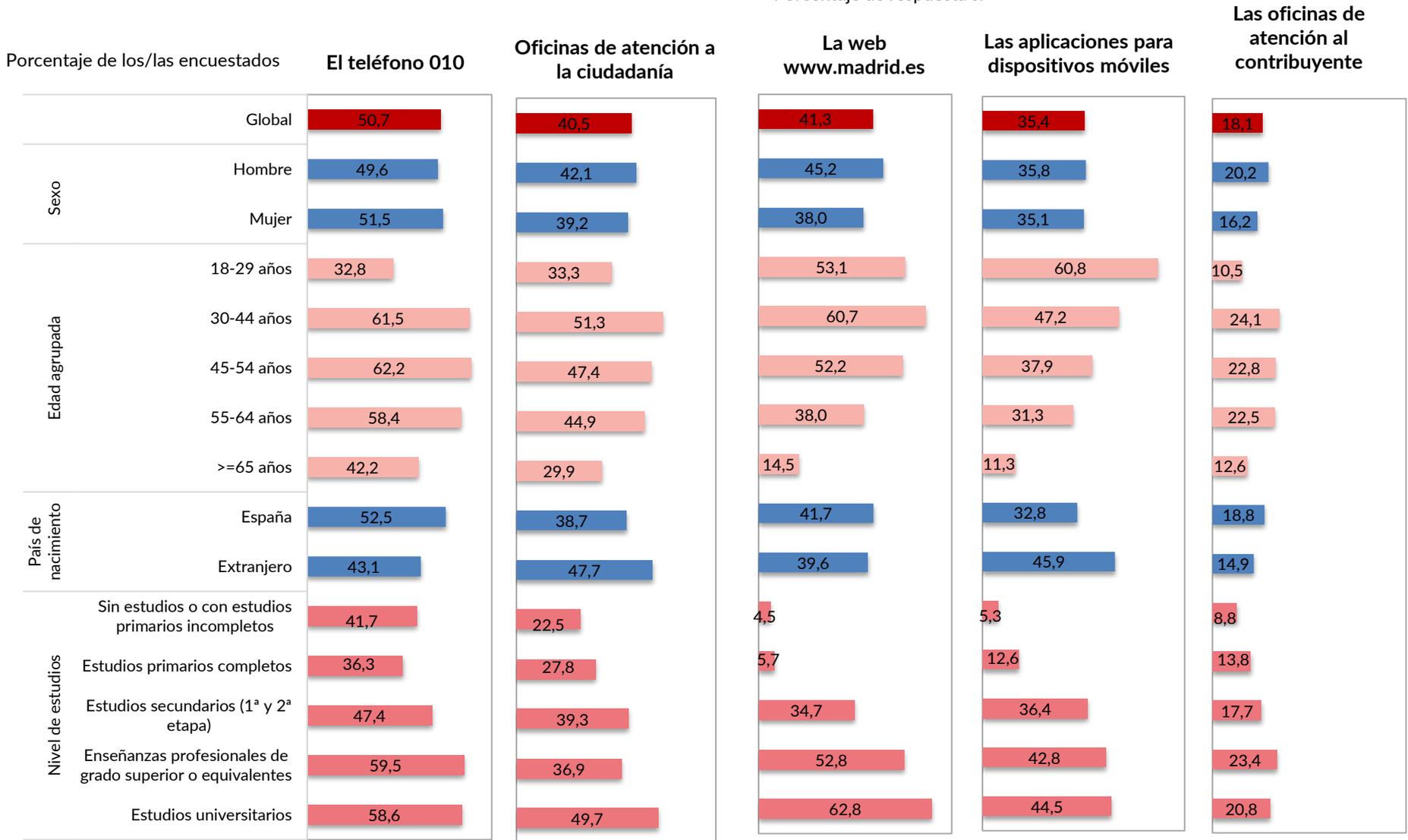
✓ El servicio más utilizado por la ciudadanía es el teléfono 010, seguido de la web y las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

Tamaño muestra 2019: 8.758 encuestas válidas.

Utilización de los servicios de atención a la ciudadanía

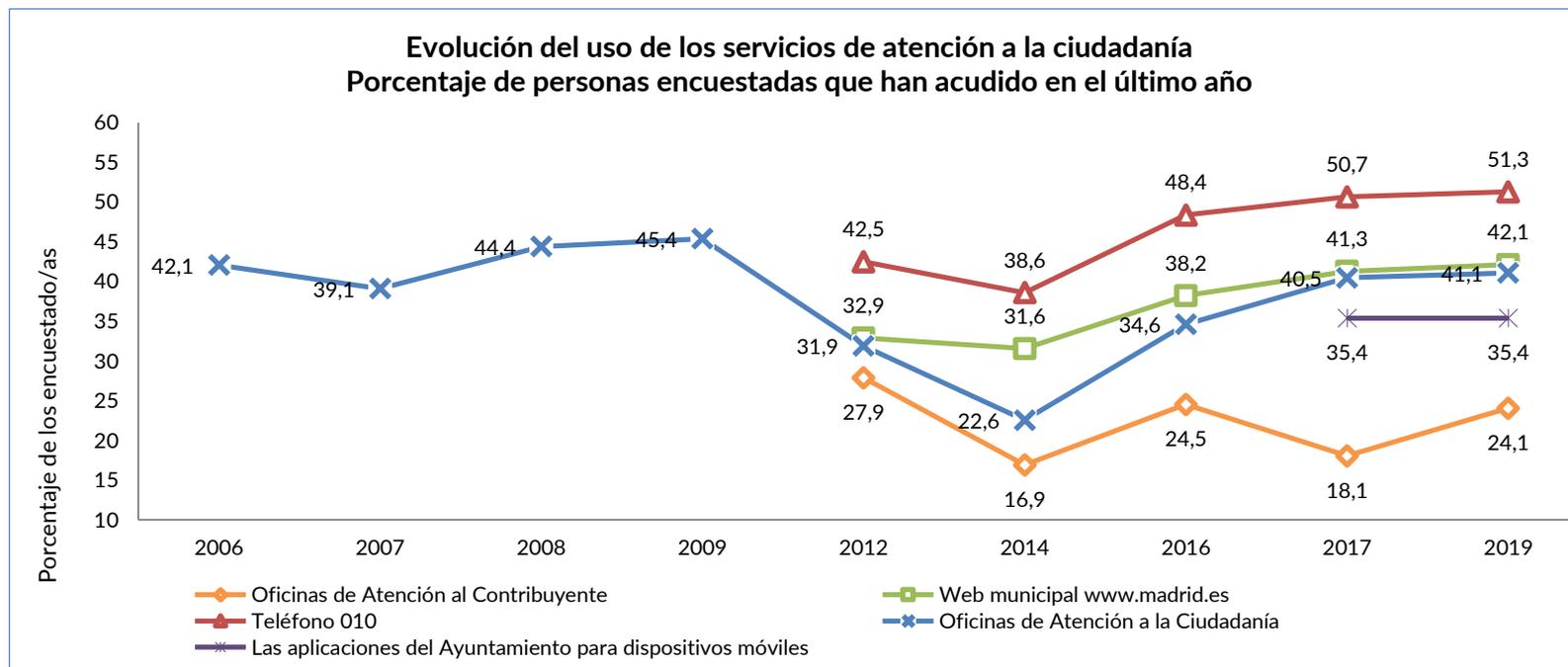
¿Ha utilizado en el último año...?

Porcentaje de respuesta sí



Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

Utilización de los servicios de atención a la ciudadanía. Evolución



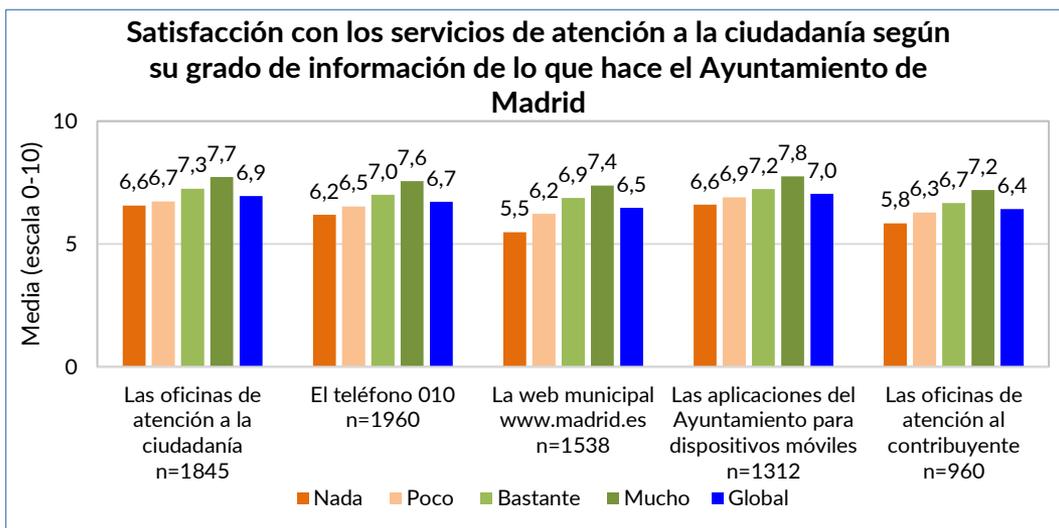
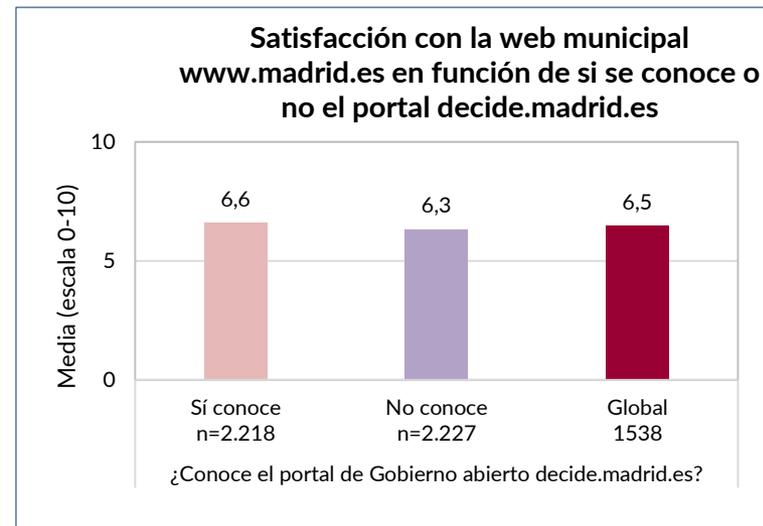
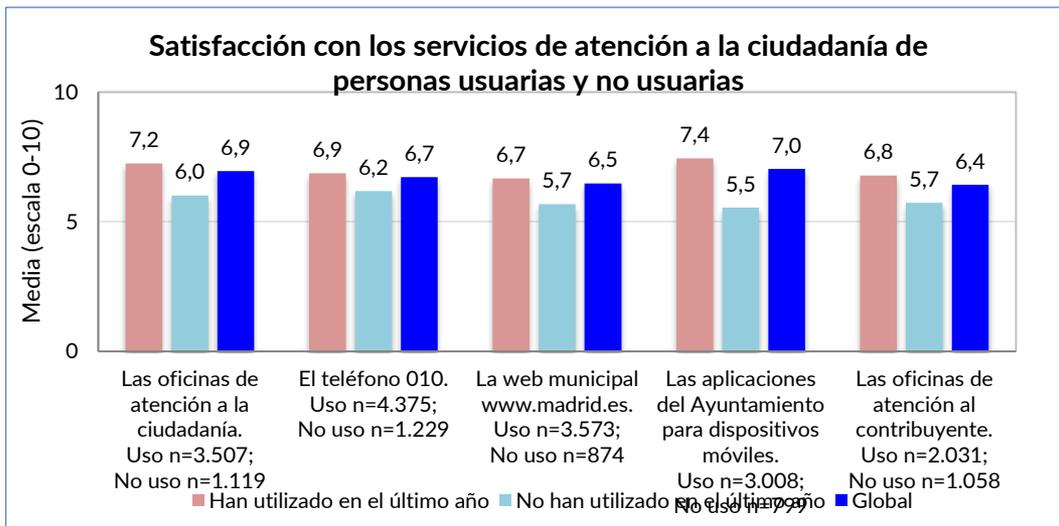
✓ El uso de todos los servicios de atención a la ciudadanía ha subido considerablemente respecto a 2014 a excepción de las aplicaciones para dispositivos móviles que permanece estable y las oficinas de atención al contribuyente que presenta oscilaciones.

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 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

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...

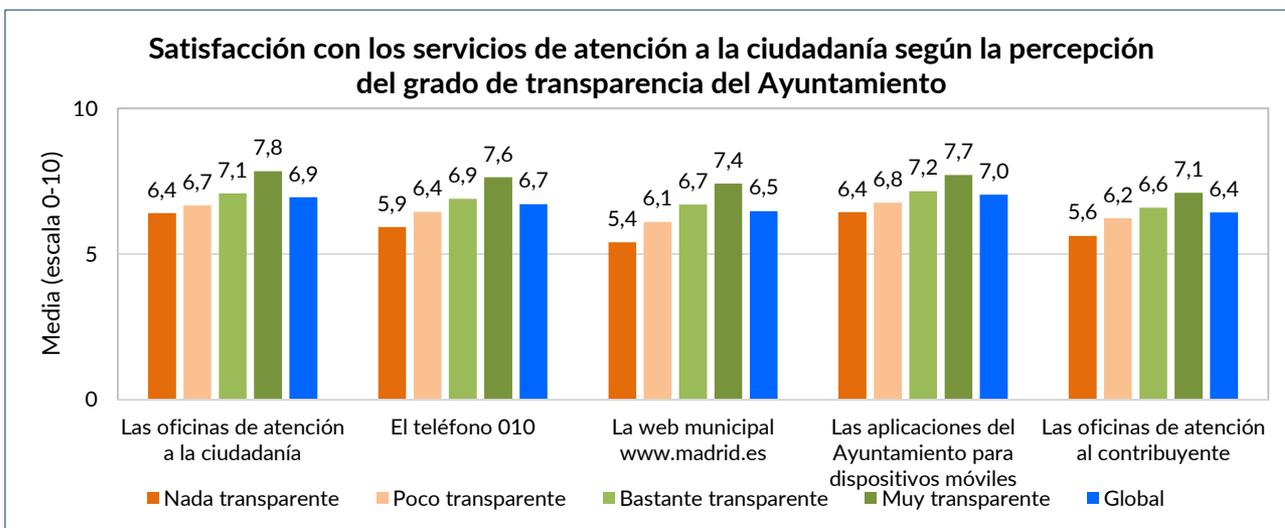
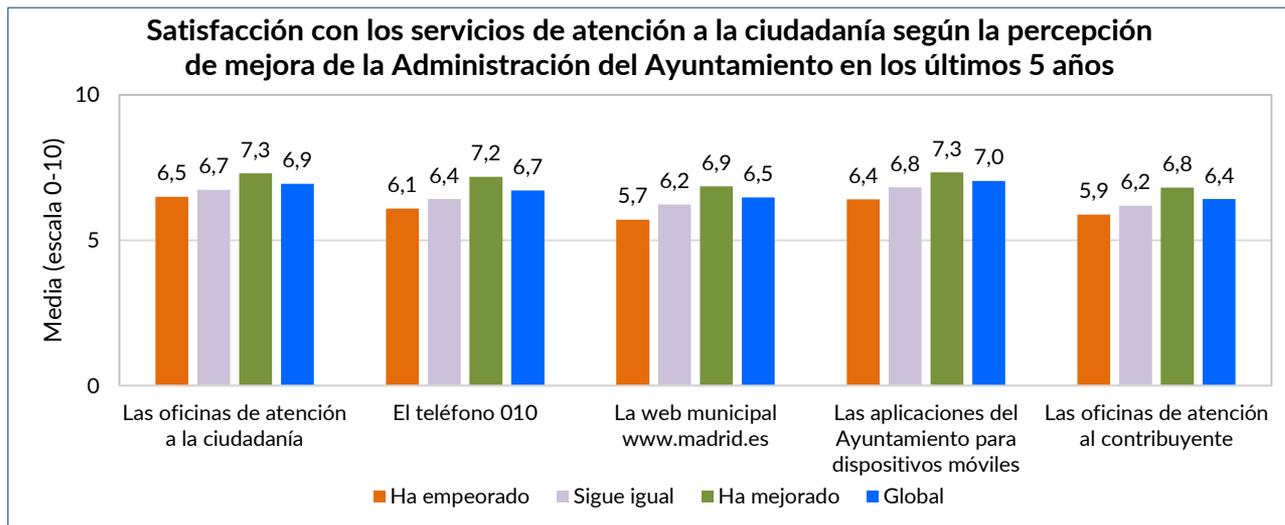


✓ Las personas encuestadas que conocen *decide.madrid.es* están más satisfechas con la web municipal que las que no lo conocen.

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...

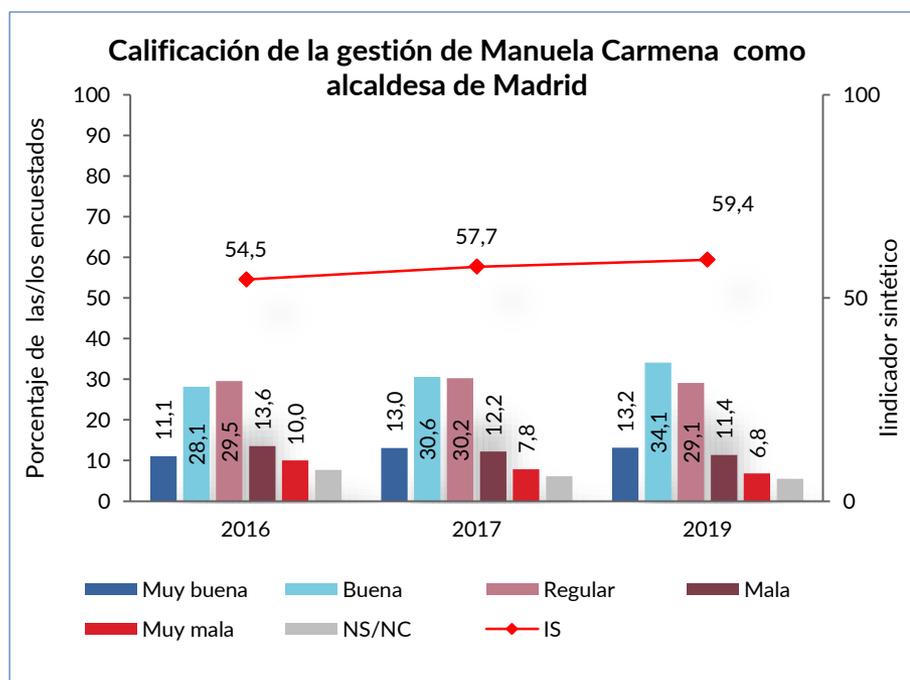
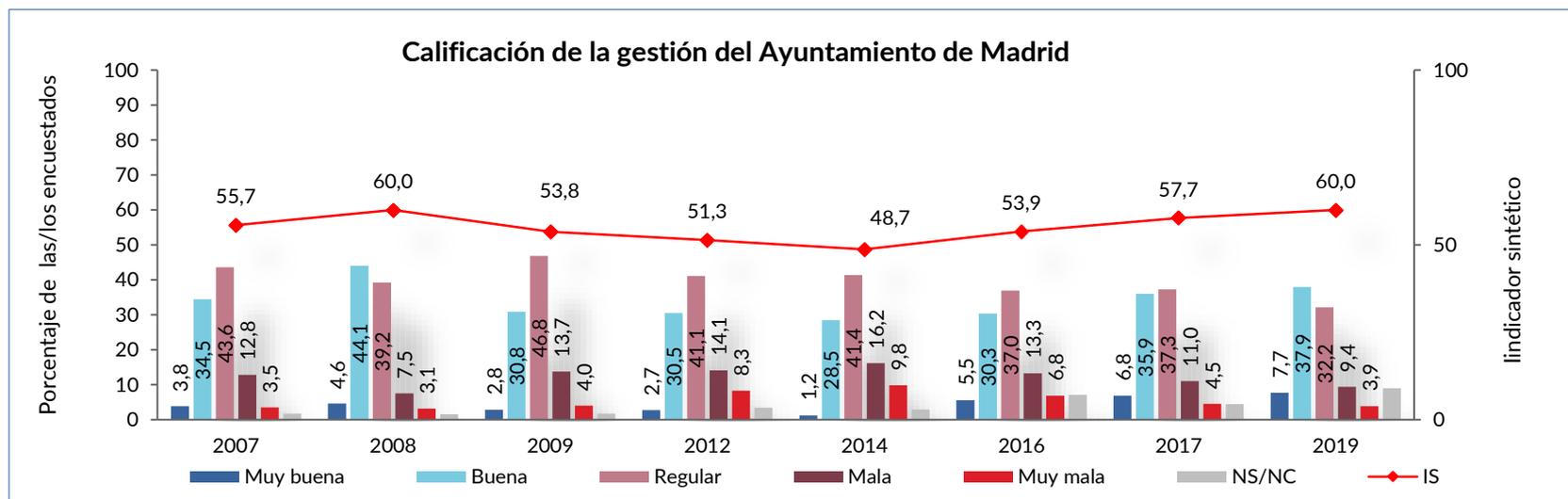


La satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía aumenta:

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

Gobernanza

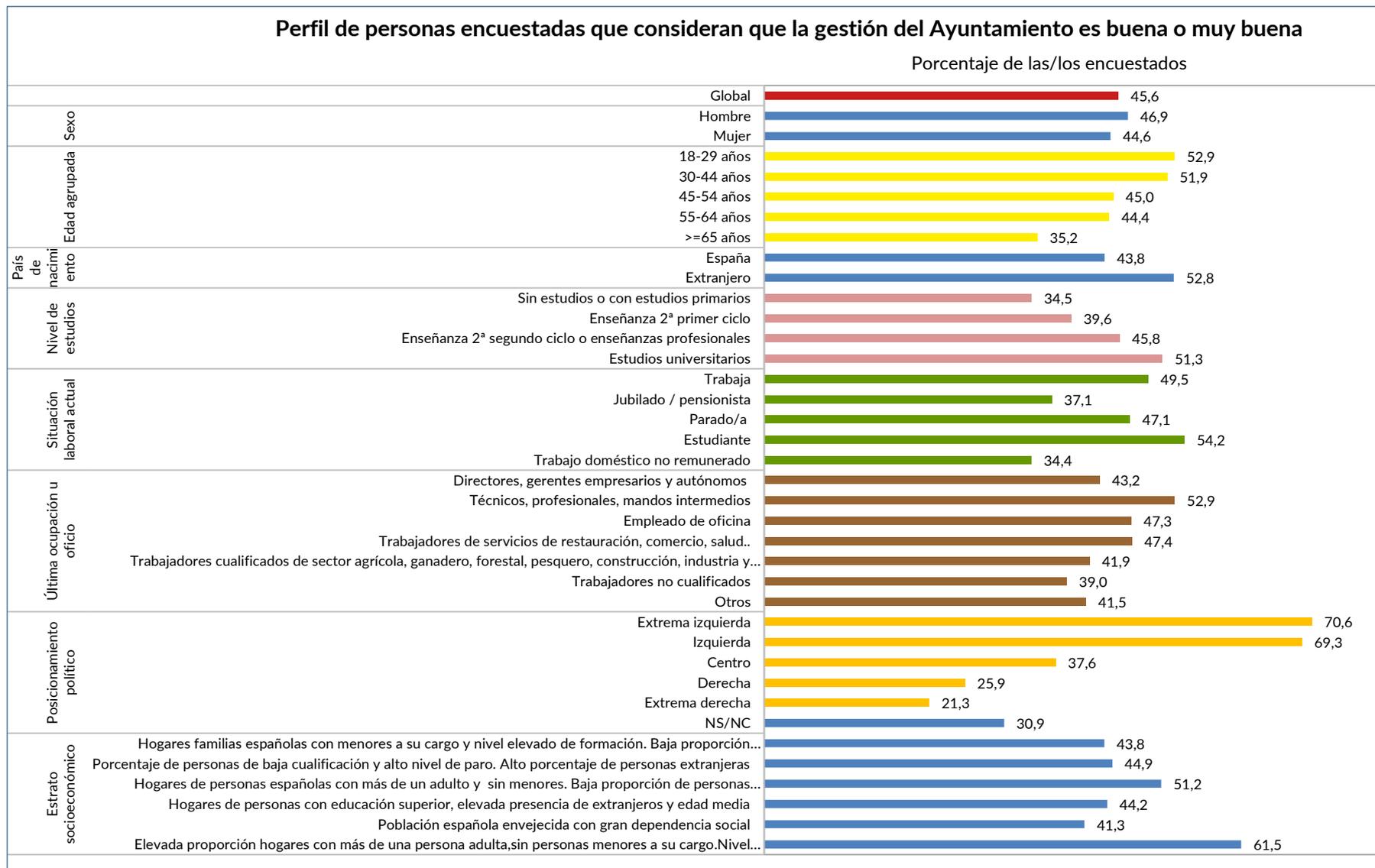
Gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid



- ✓ La percepción sobre la gestión que está realizando el equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid sigue una pauta ascendente desde 2014.
- ✓ La percepción de la gestión de Manuela Carmena como alcaldesa de Madrid ha ido mejorado paulatinamente desde el inicio del mandato.

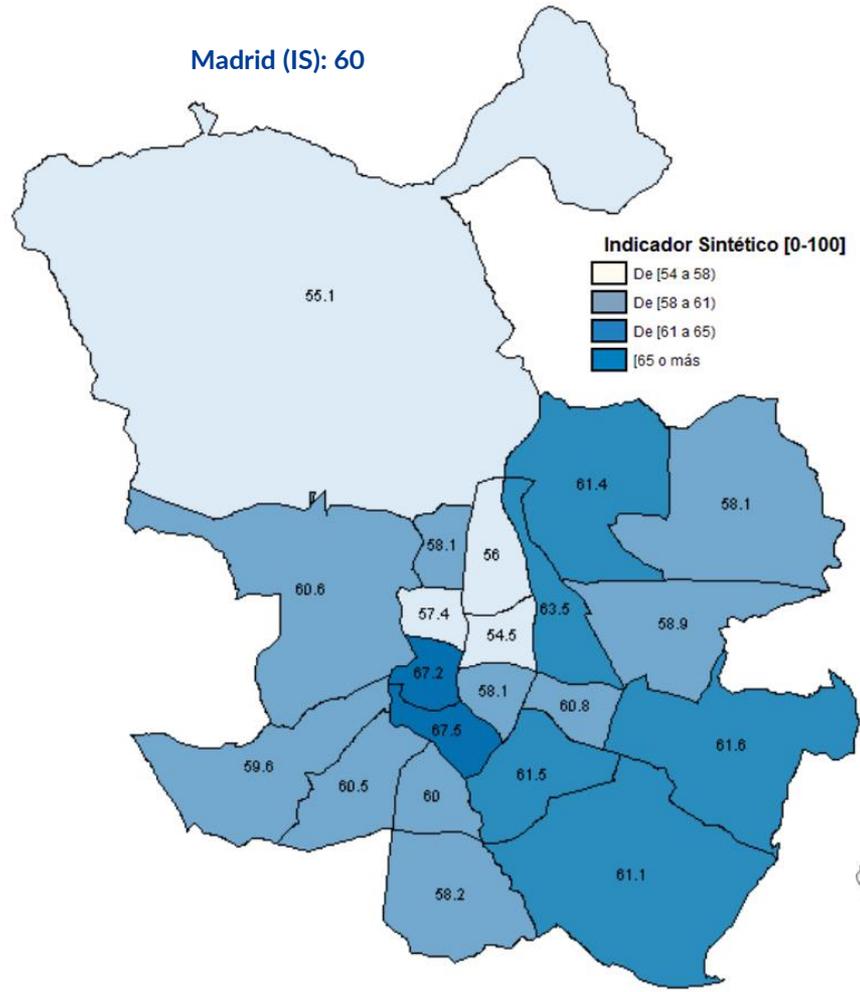
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid

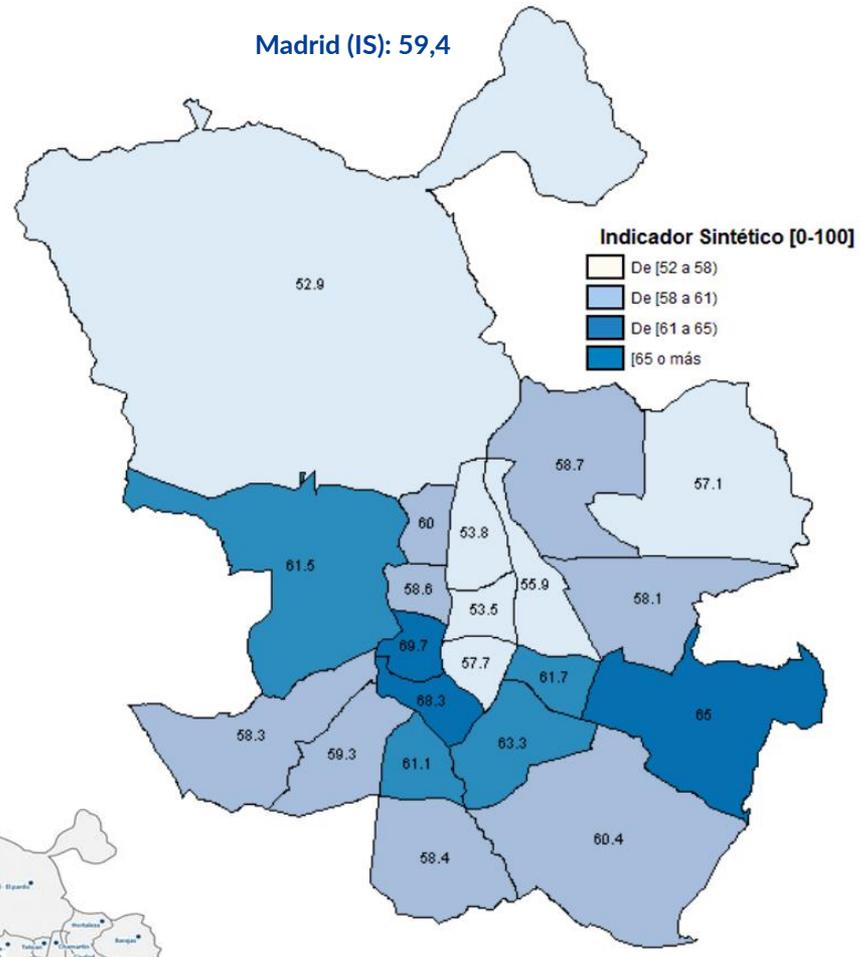


Calificación de la gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento. Distritos

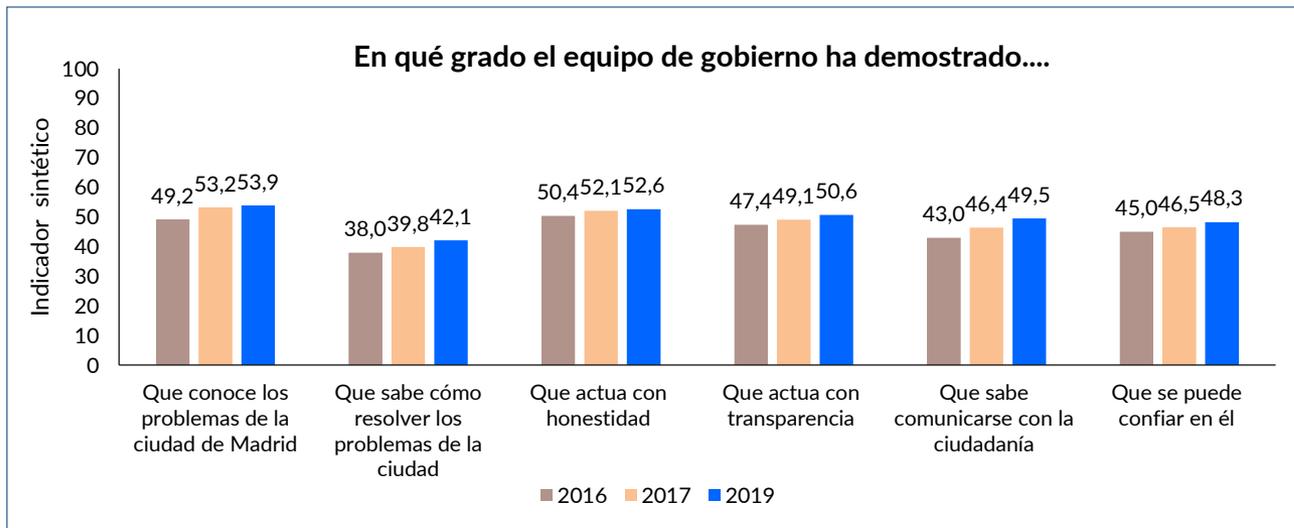
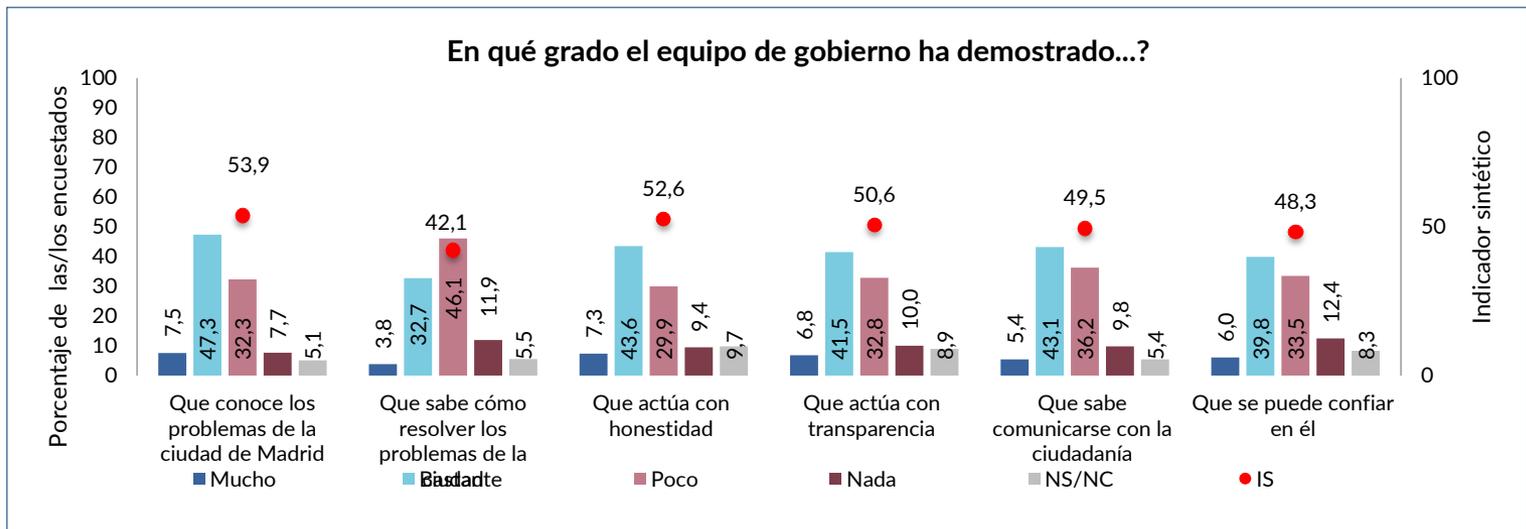
Valoración de la gestión del equipo de gobierno
Indicador sintético (0-100)



Valoración de la gestión de la alcaldesa Manuela Carmena
Indicador sintético (0-100)

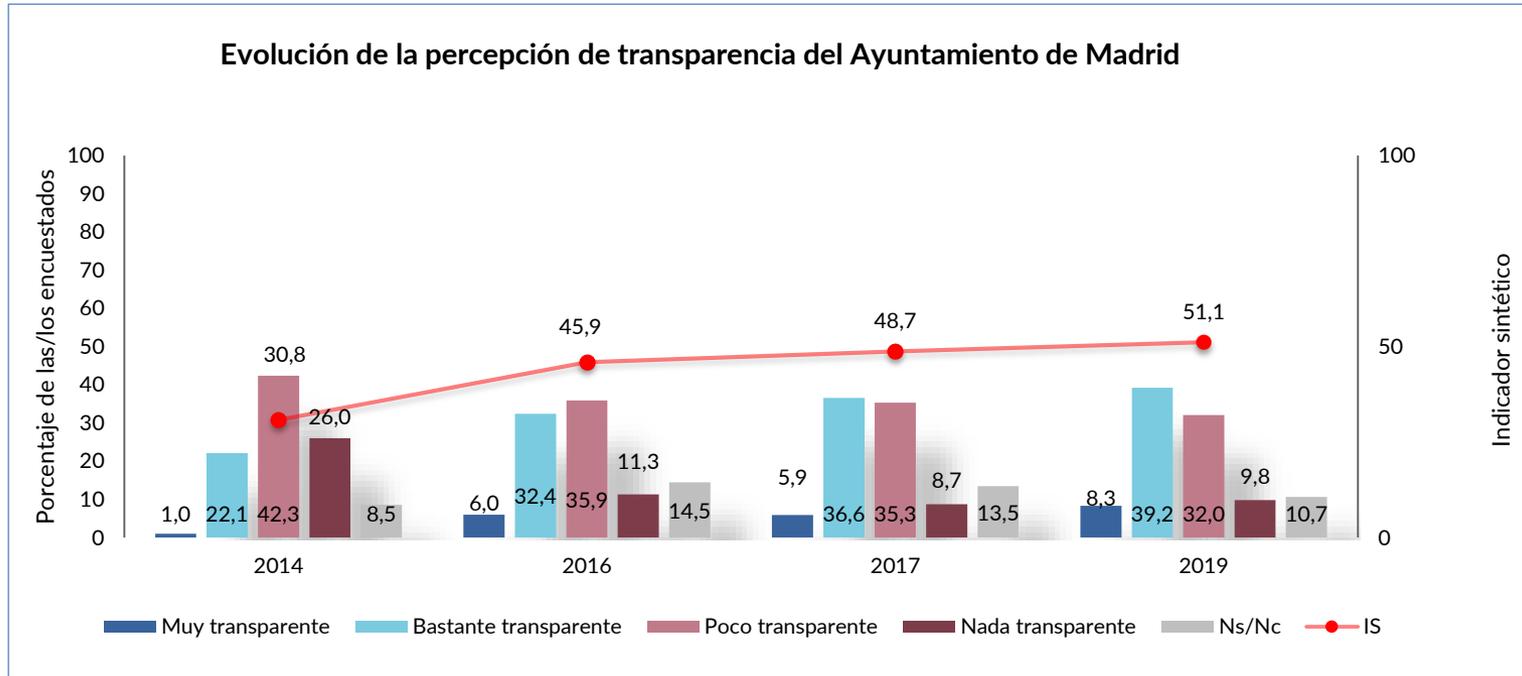


Calificación de diversos aspectos de la gestión del equipo de gobierno



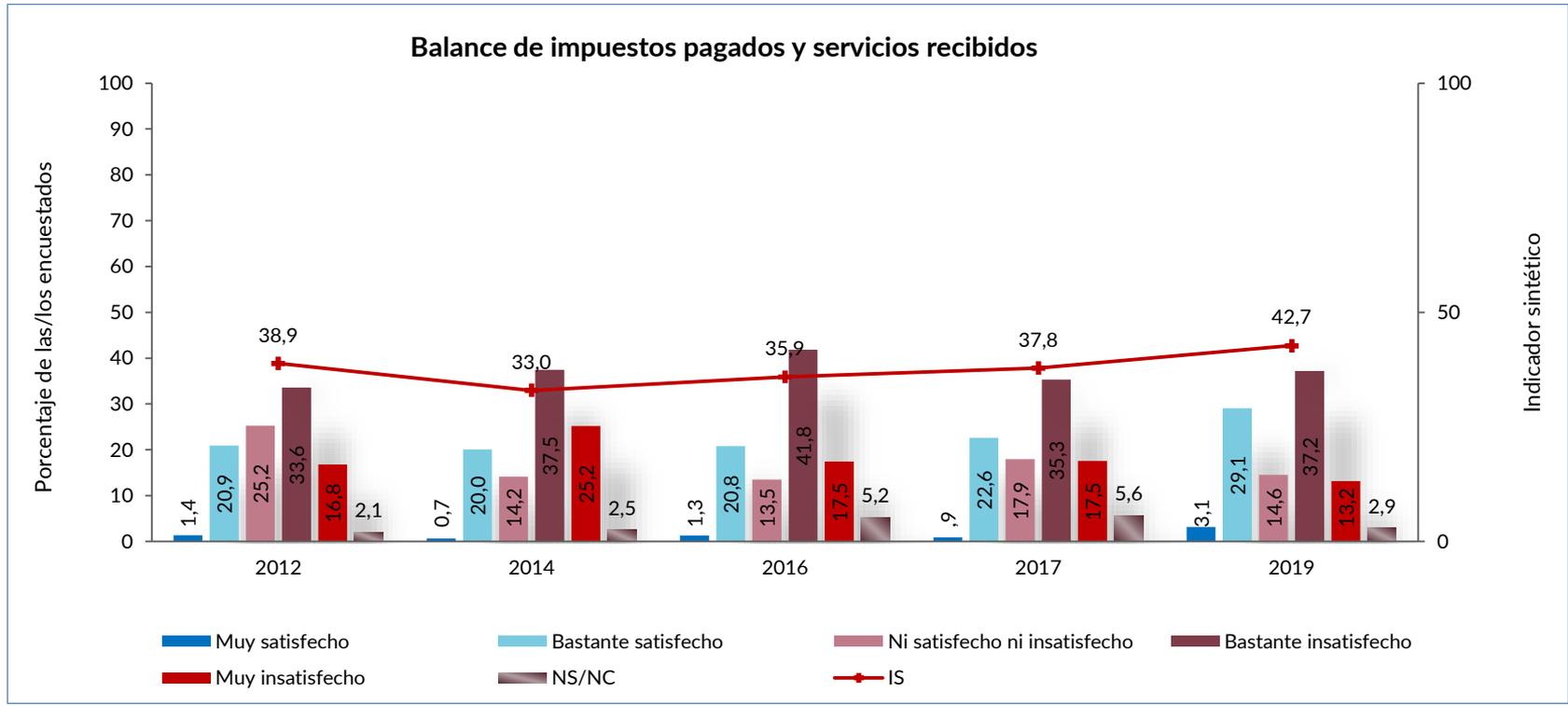
Tamaño muestra 2019: 5.578 encuestas válidas
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas

Valoración de la transparencia del Ayuntamiento de Madrid



- ✓ La percepción de la transparencia del Ayuntamiento de Madrid continúa mejorando desde el 2014. En 2019, el 47,5% de las personas encuestadas percibe que el Ayuntamiento de Madrid es bastante o muy transparente, frente al 42,4% de 2017.

Balance entre impuestos pagados y servicios recibidos

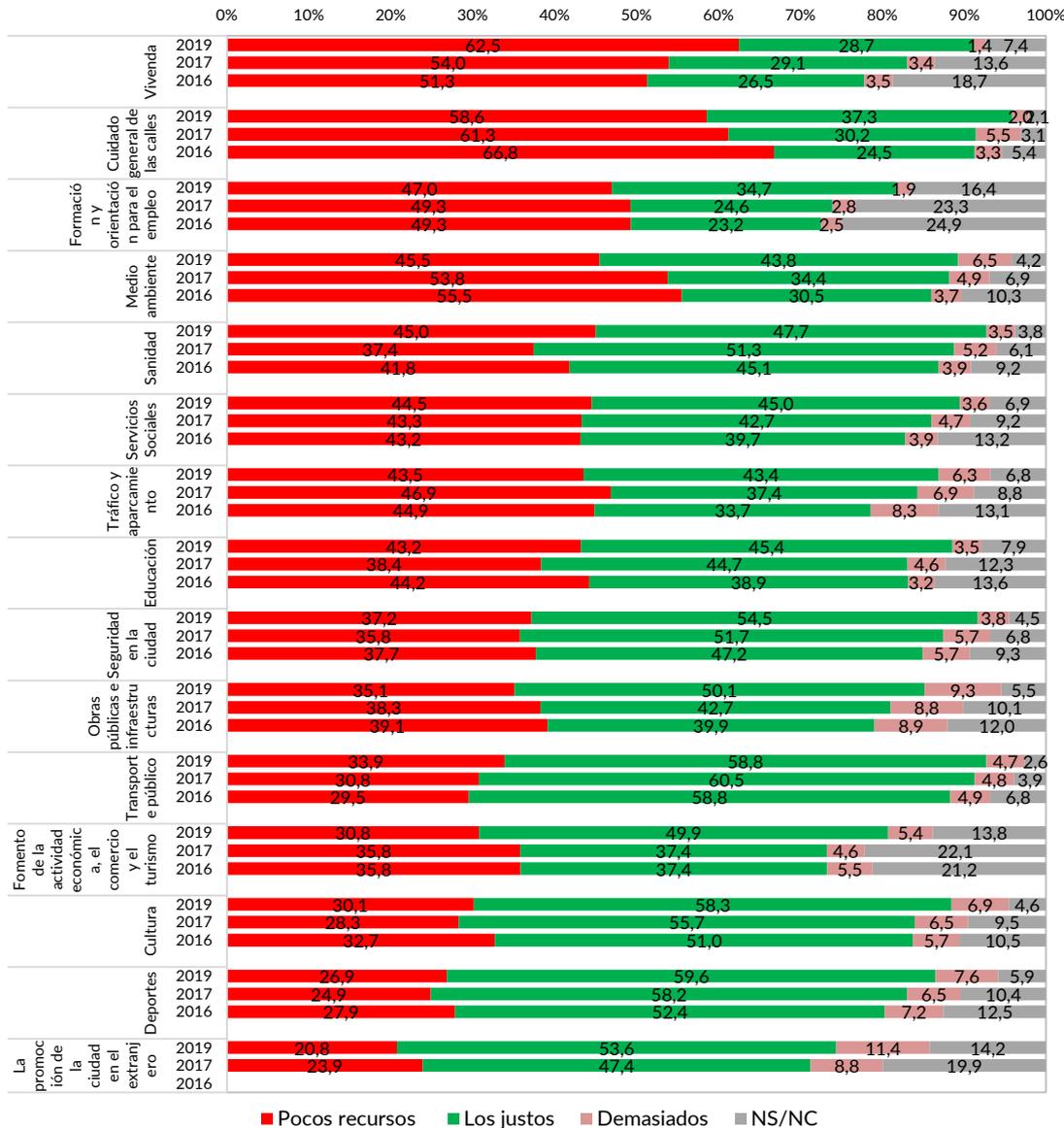


✓ El porcentaje de personas encuestadas que están satisfechas o muy satisfechas en relación a los impuestos que paga y los servicios que recibe se viene incrementado desde el 2014.

Tamaño muestra 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 Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos...?

Porcentaje de los/as encuestadas



- ✓ Más de la mitad de las personas encuestadas opinan que el Ayuntamiento dedica pocos recursos a **vivienda** y al **cuidado general de las calles**.
- ✓ El porcentaje de personas encuestadas que opina que el Ayuntamiento dedica pocos recursos a **vivienda** continúa su tendencia ascendente desde 2016, incrementándose 8,5 puntos respecto a 2017. **El transporte público** también sigue una línea ascendente desde 2016, aumentando 3,1 puntos respecto a 2017.
- ✓ Aumenta, respecto a 2017, el porcentaje de personas encuestadas que opina que se dedican pocos recursos a **sanidad, educación, deportes, cultura, seguridad en la ciudad y servicios sociales**.
- ✓ El porcentaje de personas encuestadas que opina que el Ayuntamiento dedica pocos recursos a **cuidado general de las calles** y a **medioambiente** continúa una tendencia descendente desde 2016, este último ha disminuido 8,3 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