



madrid

Observatorio
madrid se ve mejor

Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y
Satisfacción con los Servicios Públicos 2006

Resumen de resultados

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Febrero 2007

I. Presentación	3
2. Ficha técnica del estudio	4
3. Análisis de resultados	5
4. Resultados	6
4.1. Calidad de vida en la Ciudad de Madrid y sus barrios	6
4.2. Principales problemas de la Ciudad de Madrid (Agenda Pública)	12
4.3. La movilidad en la Ciudad	14
4.4. La seguridad en la Ciudad.....	19
4.5. Satisfacción con los Servicios Sociales	22
4.6. Satisfacción con la Educación	23
4.7. Satisfacción con la Asistencia Sanitaria y la Salud Pública	24
4.8. Satisfacción con los equipamientos para el ocio, la cultura y el deporte	26
4.9. Satisfacción con los servicios de Medio Ambiente	27
4.10. Satisfacción con las actuaciones en materia de Urbanismo y Vivienda	28
4.11. Satisfacción con las actuaciones en materia de Consumo	29
4.12. Satisfacción con las actuaciones en materia de Turismo	30
4.13. Satisfacción con los Servicios de Información y Atención al Ciudadano	31
4.14. Valoración de la política de gastos	32
4.15. Información de la actividad municipal	33

La Encuesta sobre Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos de 2006 ha entrevistado a 2.520 residentes en la ciudad de Madrid con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con la calidad de vida en la ciudad y las actuaciones y servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid.

La Encuesta sobre Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos es promovida por el Observatorio de la Ciudad, instrumento del Ayuntamiento de Madrid para la evaluación de la gestión municipal, y responde a las previsiones formuladas por el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana y, en particular, a lo establecido en el artículo 69 en el que se manifiesta que *“con objeto de recoger adecuadamente la demanda de necesidades de los ciudadanos se llevarán a cabo sondeos de opinión y encuestas de satisfacción que permitan conocer la percepción que tienen los ciudadanos acerca de los servicios públicos”*.

2. Ficha Técnica

TITULO DEL ESTUDIO: Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid.

ÓRGANO PROMOTOR: Observatorio de la Ciudad.

OBJETO DEL ESTUDIO: Recoger información sobre:

- La satisfacción con vivir en Madrid y la calidad de la vida en la ciudad
- Los principales problemas de la ciudad (agenda pública).
- La satisfacción con los servicios y actuaciones municipales y la valoración sobre la suficiencia de los equipamientos
- La valoración que hacen los ciudadanos de la administración y gobierno de la ciudad, la información a los ciudadanos y la participación ciudadana, y la gestión de los recursos económicos.

TAMAÑO MUESTRAL: 2.500 entrevistas.

UNIVERSO: Encuesta dirigida a residentes, sean nacionales o extranjeros, mayores de 18 años, que estén empadronados o no, que vivan habitualmente en la ciudad de Madrid la mayor parte del año, desde al menos 6 meses antes de la fecha de la entrevista.

MÉTODO DE RECOGIDA: Mediante cuestionario estructurado y precodificado con algunas preguntas abiertas, administrado personalmente en el domicilio de los entrevistados.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Afijación muestral por distritos. Polietápico, con sección censal como unidad de primera etapa y selección aleatoria en todas las etapas del muestreo.

ERROR DE MUESTREO: Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y $P = Q$, el error real es de $\pm 2'0\%$ para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Entre el 3 de octubre y el 26 de noviembre de 2006.

TRABAJO DE CAMPO REALIZADO POR: CUANTER S.A.

3. Análisis de datos

Para el análisis de la satisfacción se han obtenido indicadores sintéticos según la metodología propuesta para escalas semánticas por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) [1]. Estos indicadores sintéticos se obtienen a través de distintas fórmulas, dependiendo de si se trata de una escala de 5 categorías, de 4 o de 3:

Ecuación 1: Cálculo del indicador sintético a partir de una escala de 5 categorías con valor central.

$$IS = \frac{100 * P5 + 75 * P4 + 50 * P3 + 25 * P2 + 0 * P1}{P5 + P4 + P3 + P2 + P1}$$

Siendo P1=muy insatisfecho, P2=bastante satisfecho, P3=ni satisfecho/ni insatisfecho, P4=bastante satisfecho y P5=muy satisfecho.

Ecuación 2: Cálculo del indicador sintético a partir de una escala de 4 categorías sin valor central.

$$IS = 50 + 0,5 * (P4 - P1) + 0,25 * (P3 - P2)$$

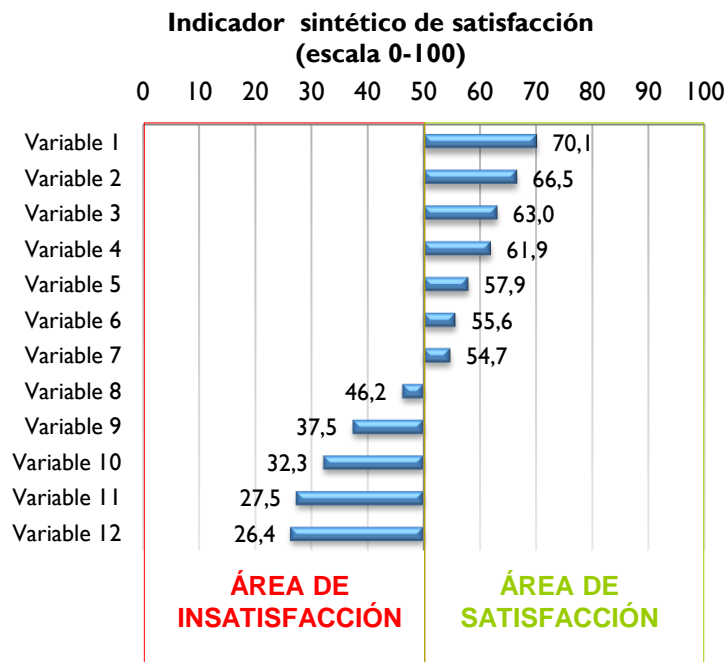
Siendo P4=muy satisfecho, P3=bastante satisfecho, P2=poco satisfecho, P1=nada satisfecho.

Ecuación 3: Cálculo del indicador sintético a partir de una escala de 3 categorías con valor central.

$$ISS = \frac{100 * P3 + 50 * P2 + 0 * P1}{P3 + P2 + P1}$$

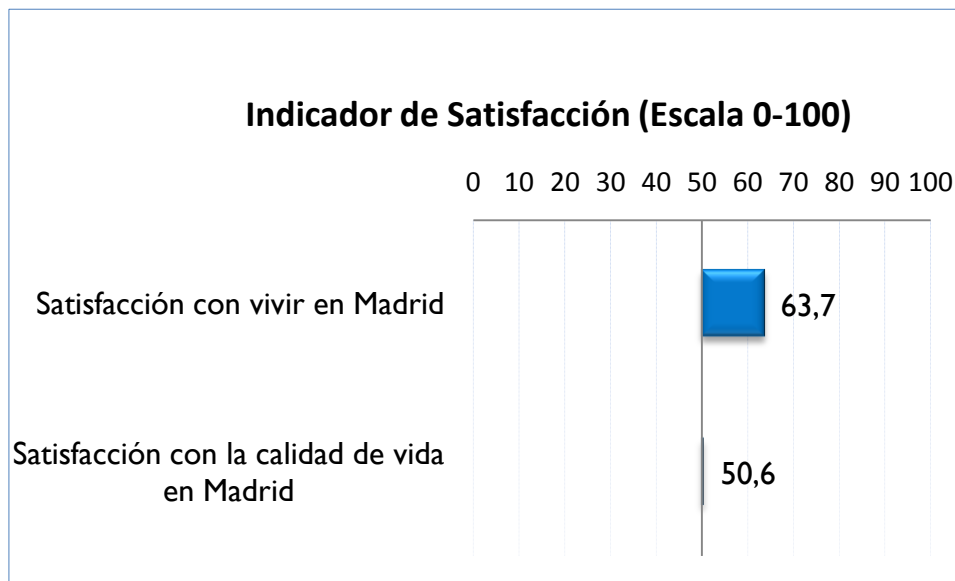
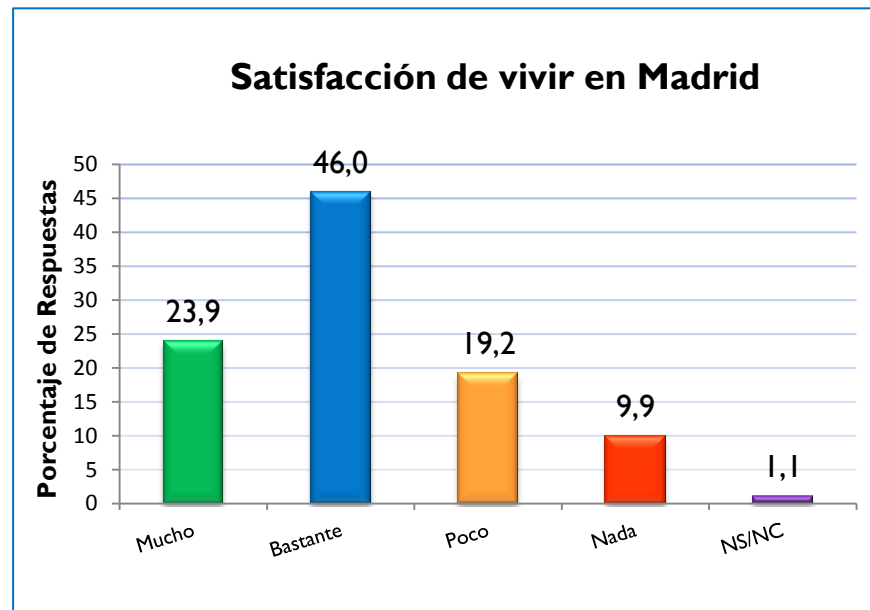
Siendo P3=bueno/mejor, P2=regular/igual, P1=malo/peor

Se expresan en una escala de 0 a 100 puntos, donde 50 marca el punto de inflexión. Entre el área de insatisfacción y el área de satisfacción. La representación gráfica es la siguiente:



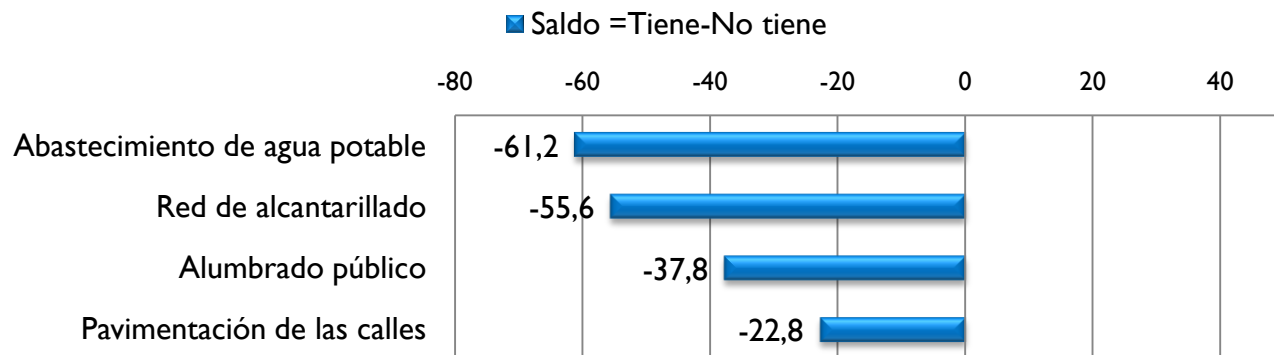
[1] Ver Rey del Castillo, P. (2004).

4.1. Calidad de vida en la ciudad

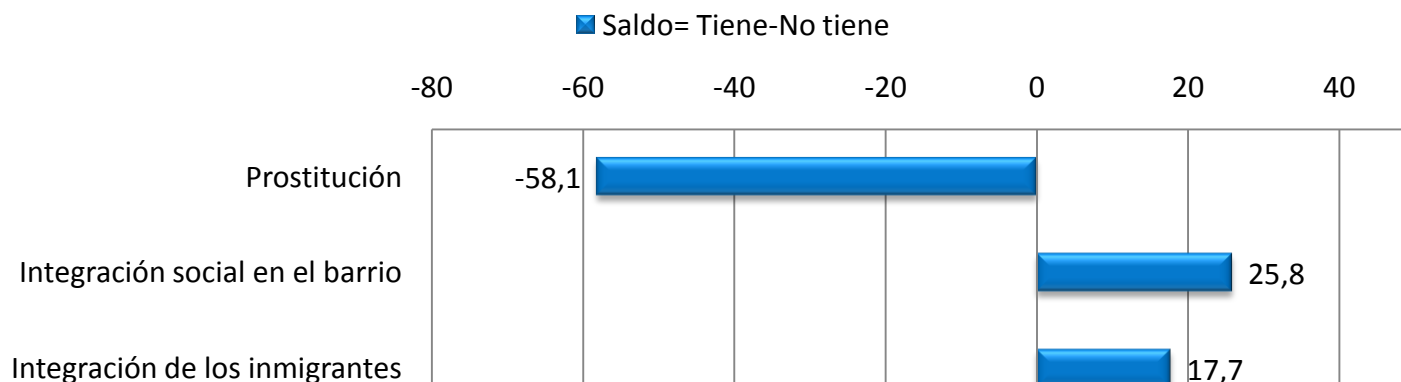


4.3. Calidad de vida en los barrios de la ciudad

Saldo en la valoración de problemas de infraestructuras en el barrio

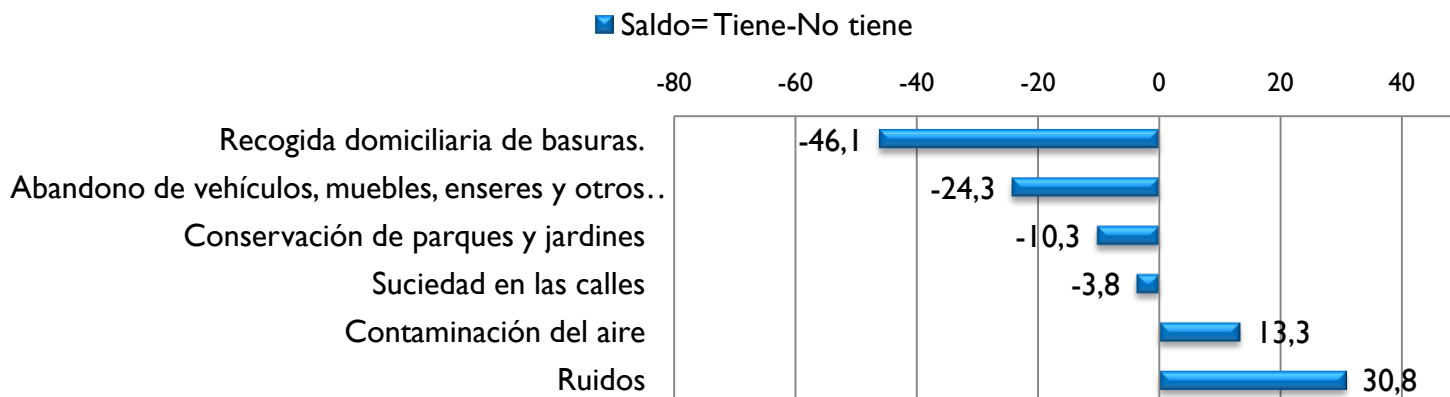


Saldo en la valoración de problemas de Cohesión Social en el barrio

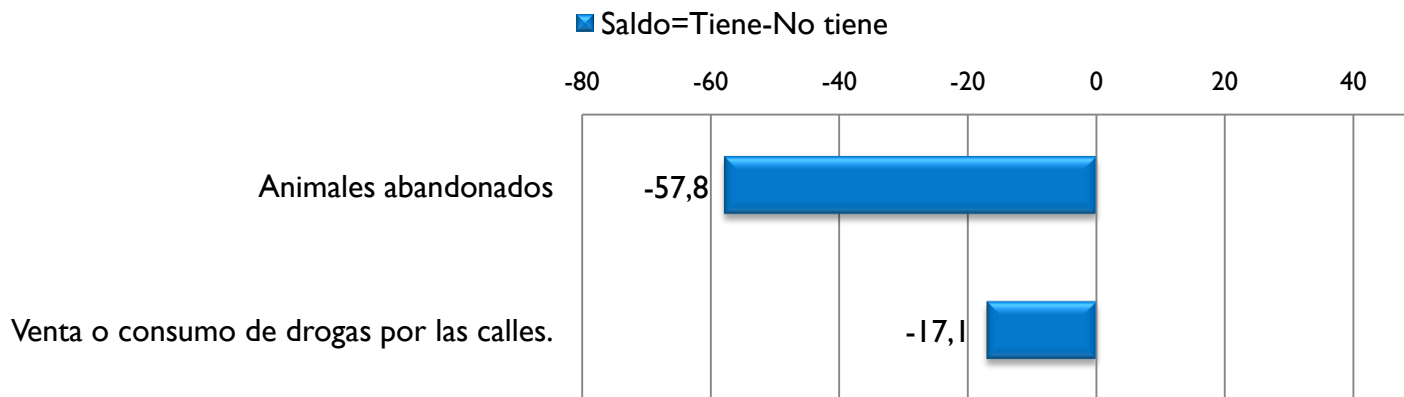


4.4. Prevalencia de problemas en los barrios de la ciudad

Saldo en la valoración de problemas Medioambientales en el barrio

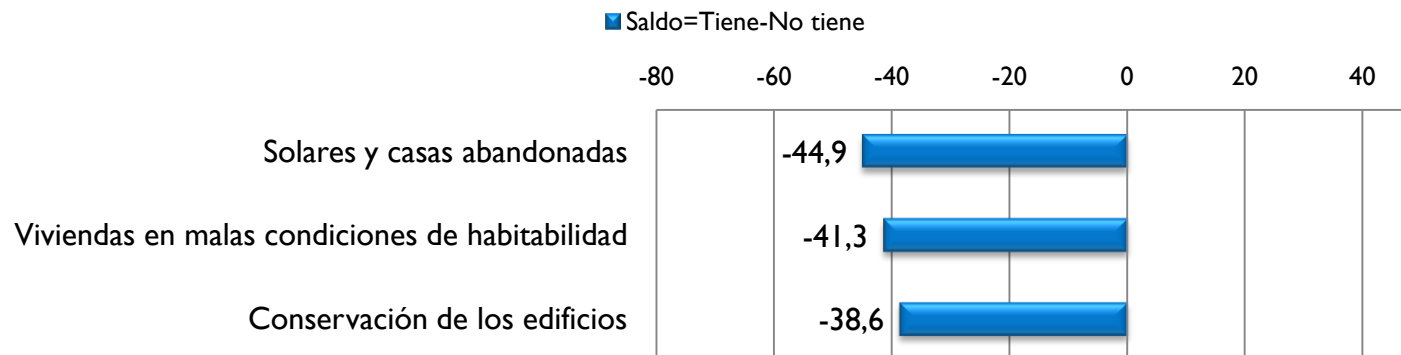


Saldo en la valoración de problemas de Salud Pública en el barrio

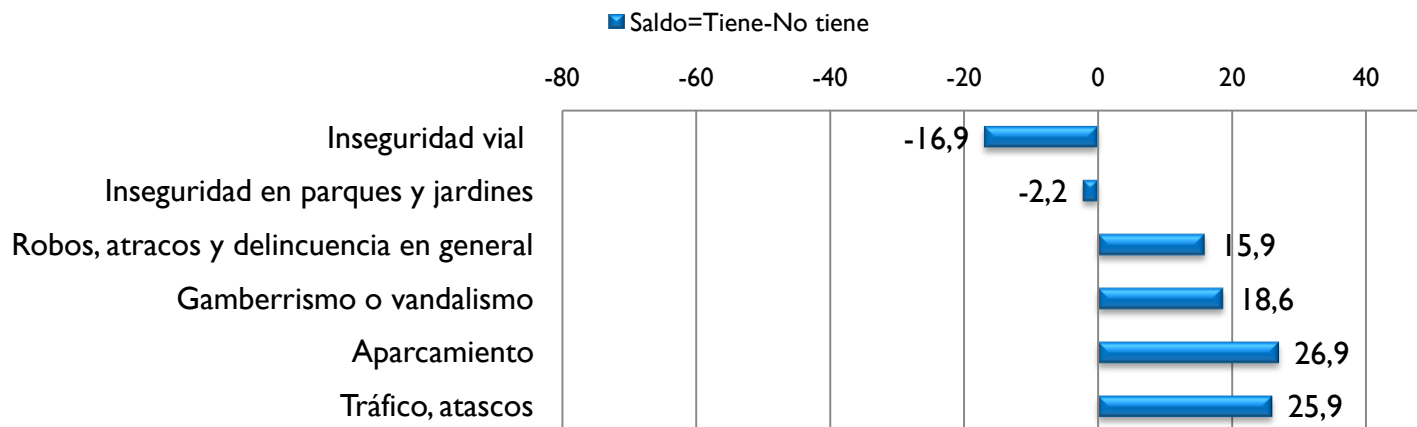


4.4. Prevalencia de problemas en los barrios de la ciudad

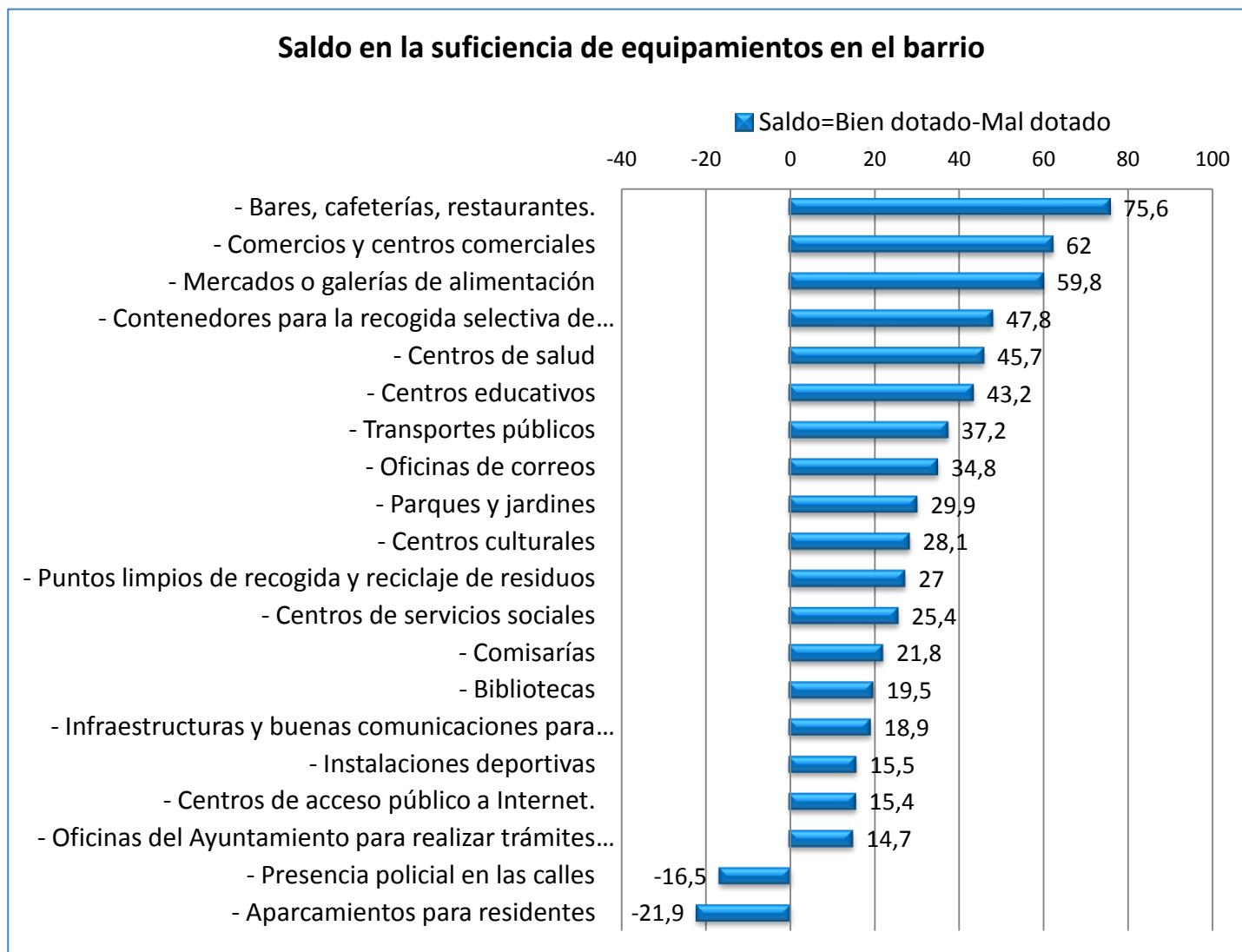
Saldo en la valoración de problemas de Urbanismo y Vivienda en el barrio



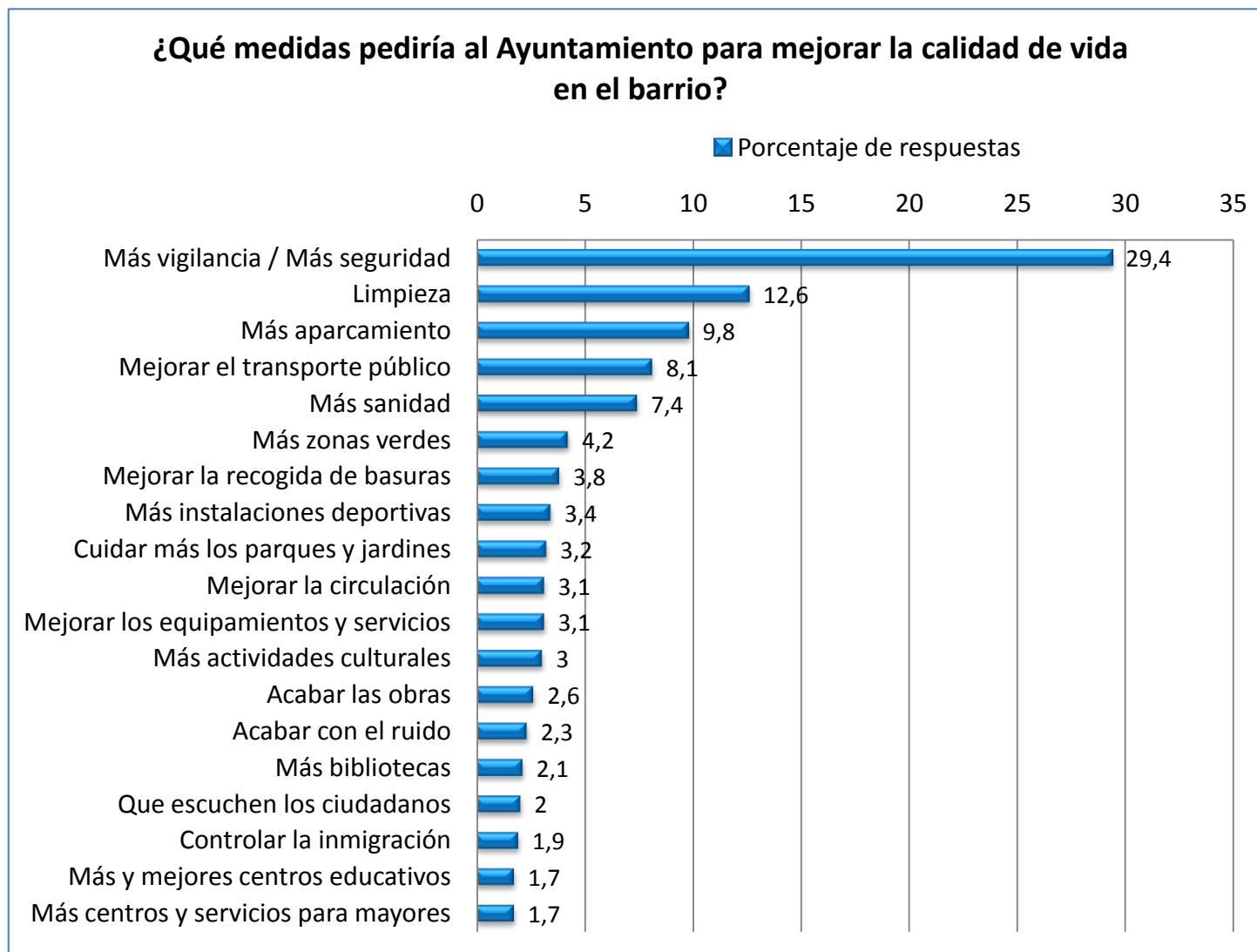
Saldo en la valoración de problemas de Seguridad y Movilidad en el barrio



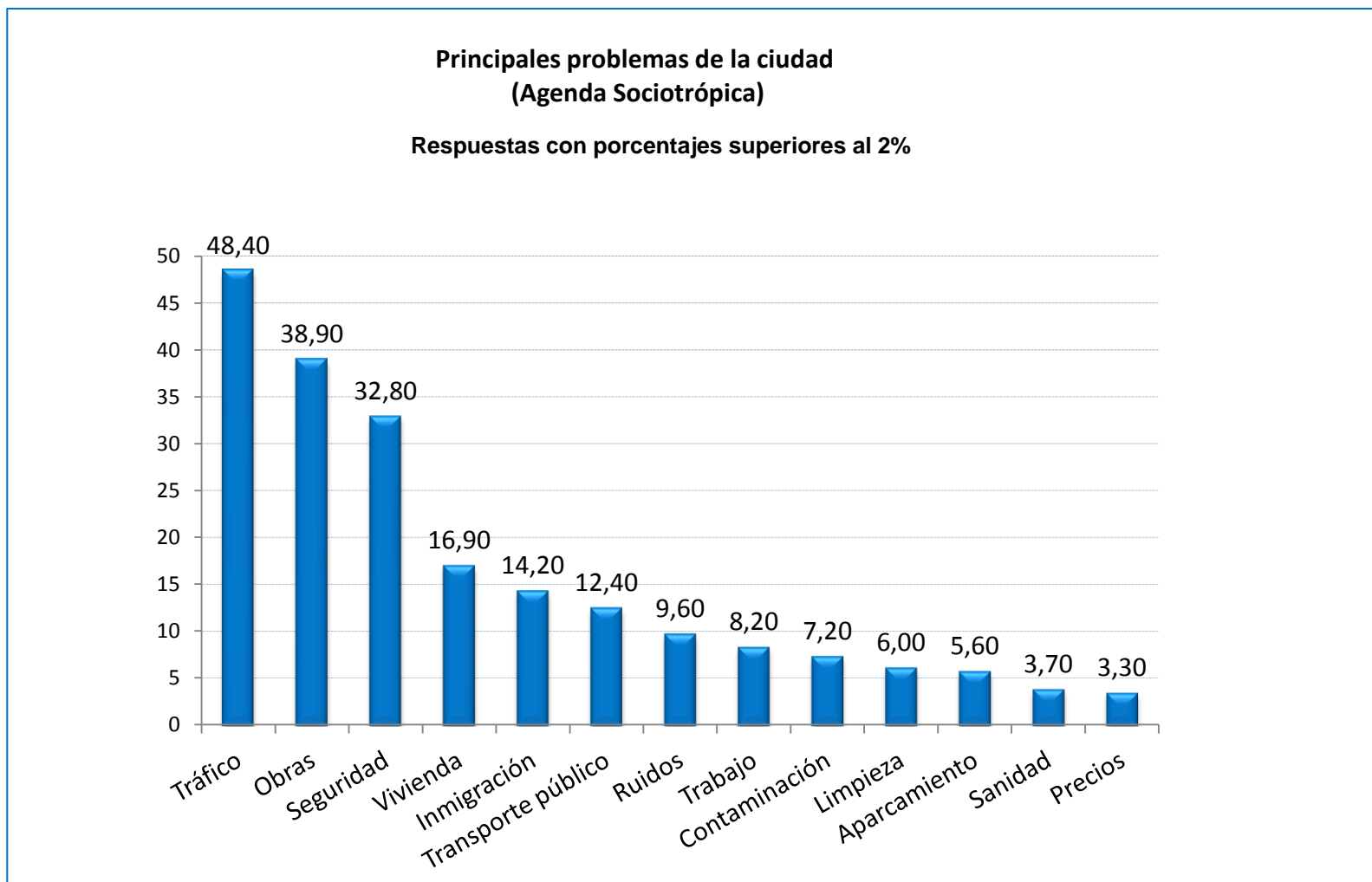
4.4. Valoración ciudadana de la suficiencia de equipamientos en los barrios de la ciudad



4.3. Calidad de vida en los barrios de la ciudad



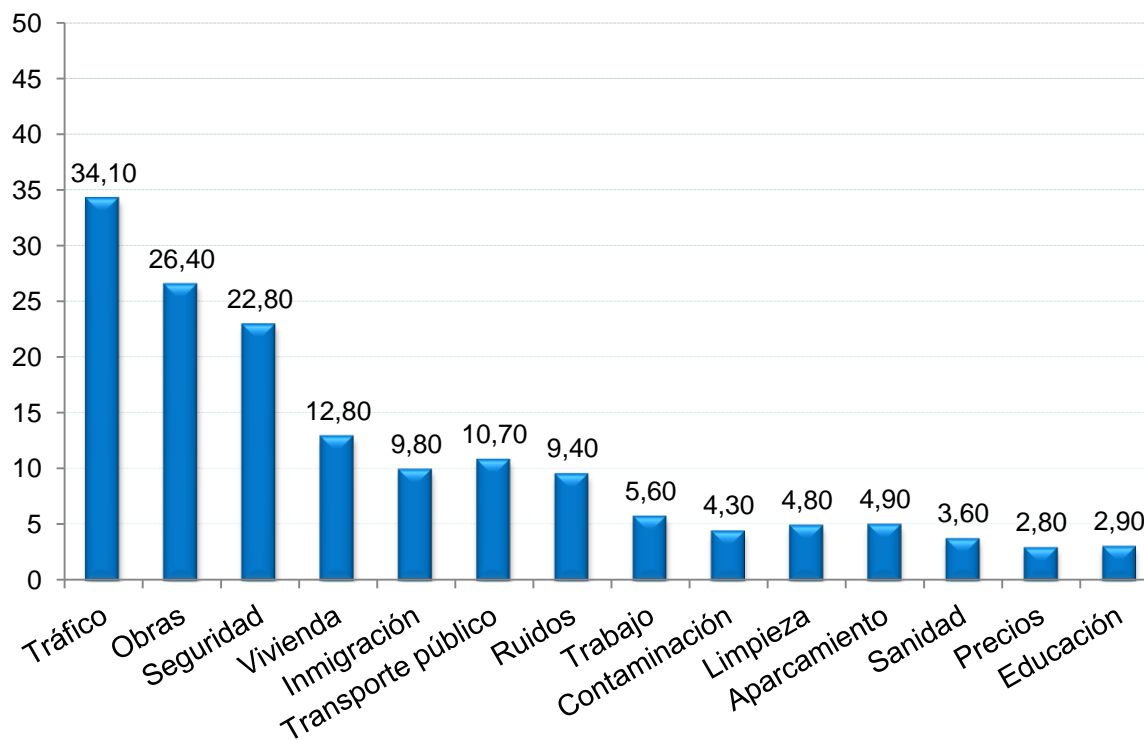
4.2. Principales problemas de la ciudad



4.2. Principales problemas de la ciudad

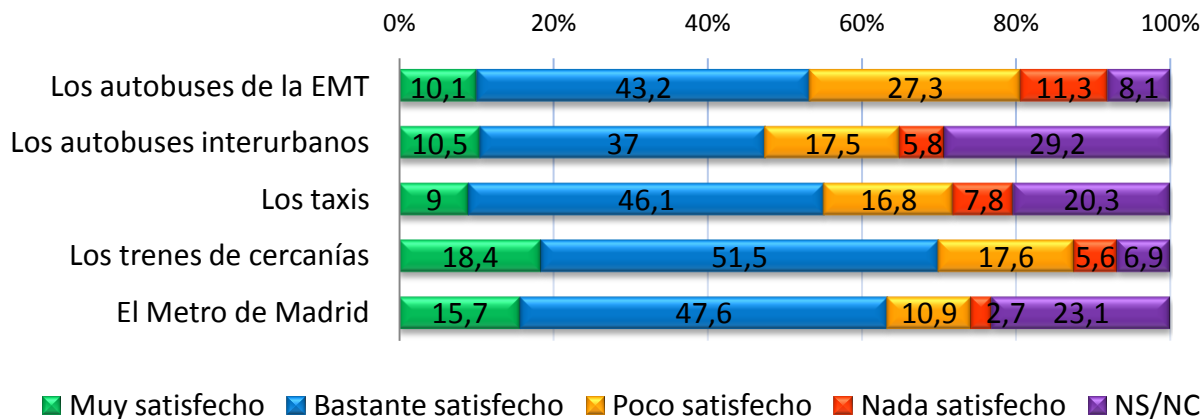
Principales problemas de la ciudad (Agenda Egocéntrica)

Respuestas con porcentajes superiores al 2%

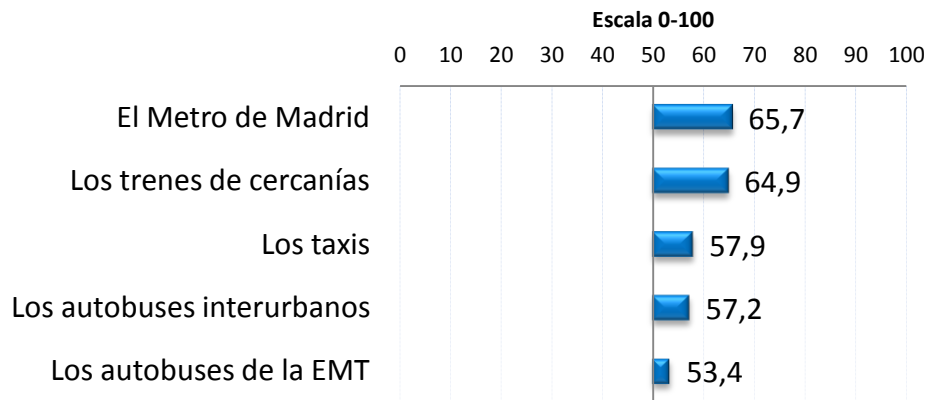


4.3. La movilidad en la ciudad

Satisfacción con los medios de transporte



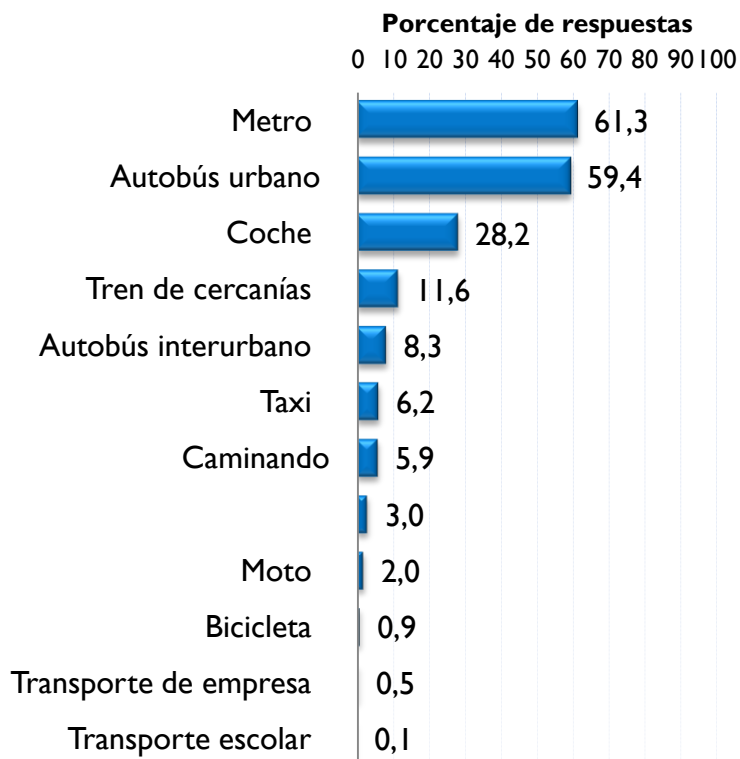
Indicador de Satisfacción con los medios de transporte



4.3. La movilidad en la ciudad

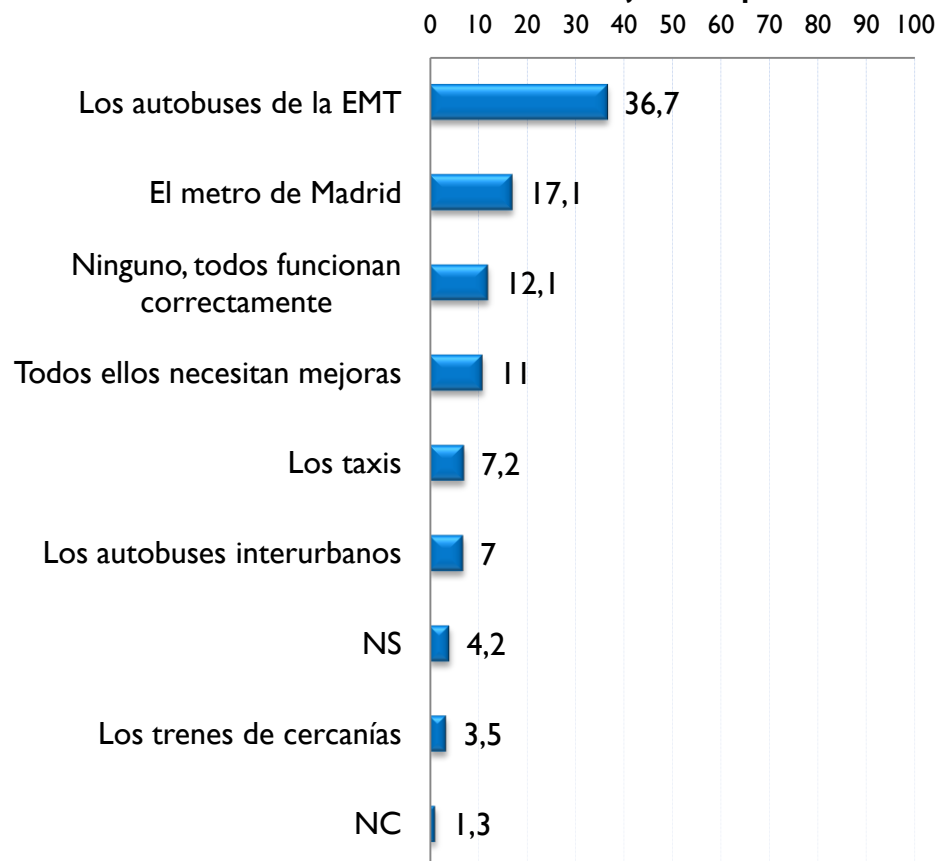
Medio de transporte utilizado habitualmente

Respuesta múltiple



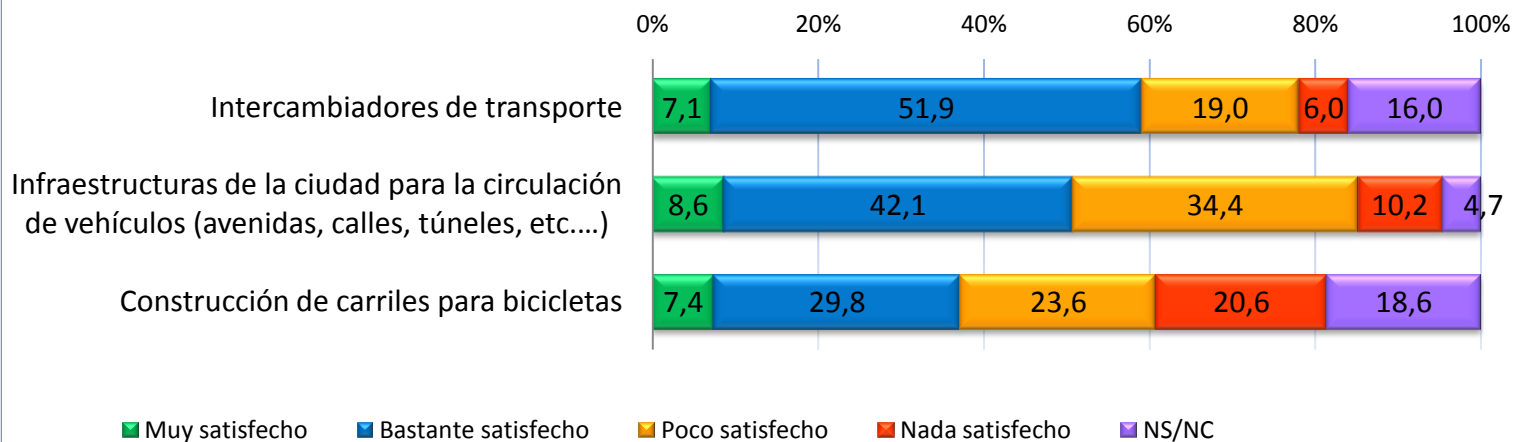
Medios de transportes más necesitados de mejoras

Porcentaje de respuestas

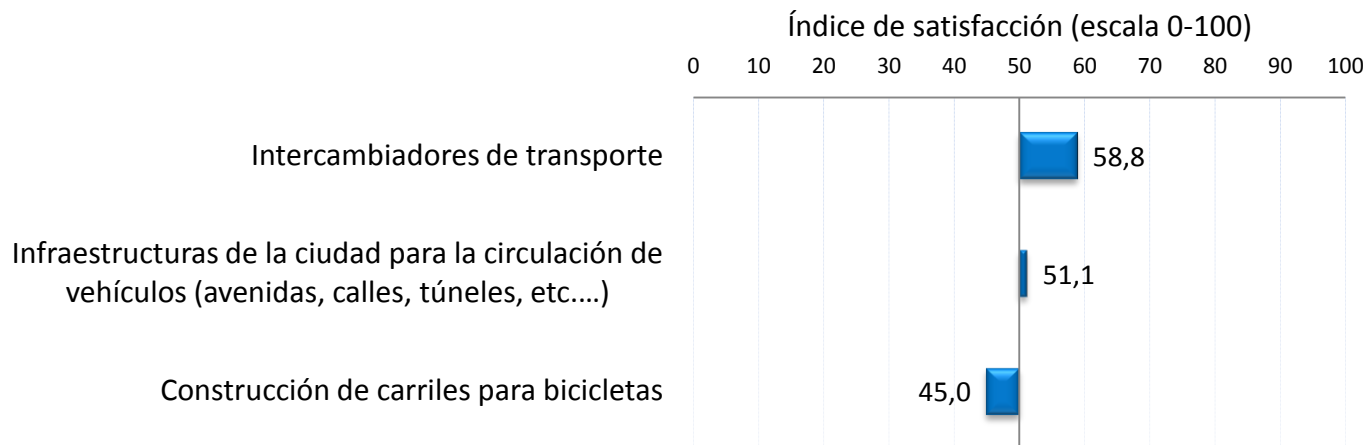


4.3. La movilidad en la ciudad

Satisfacción con las infraestructuras para la Movilidad

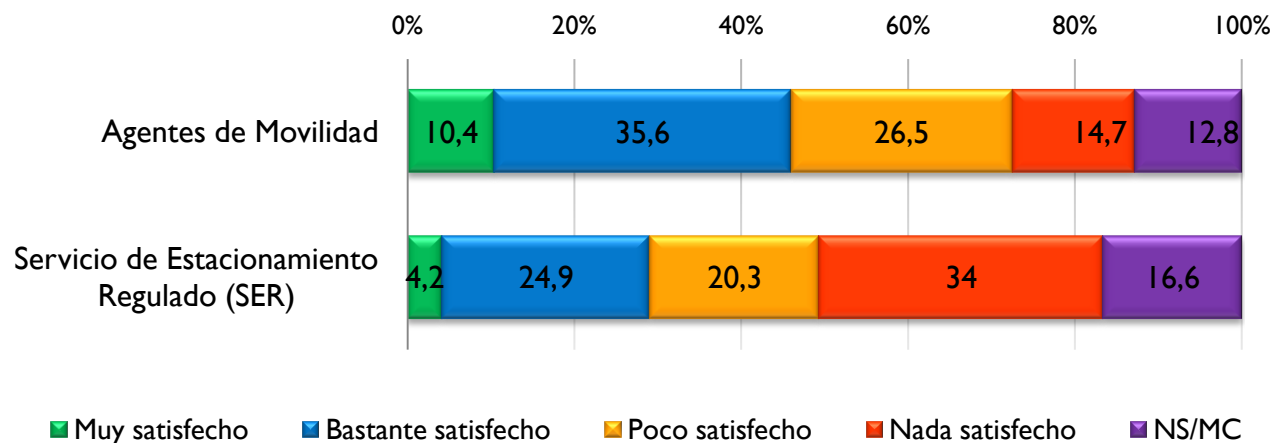


Indicador de Satisfacción con la infraestructuras para la Movilidad

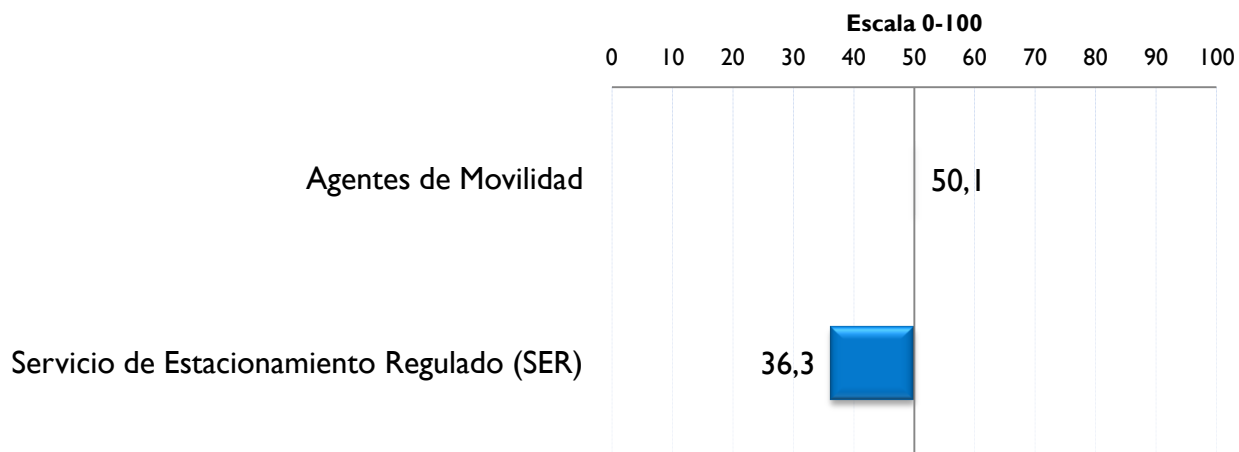


4.3. La movilidad en la ciudad

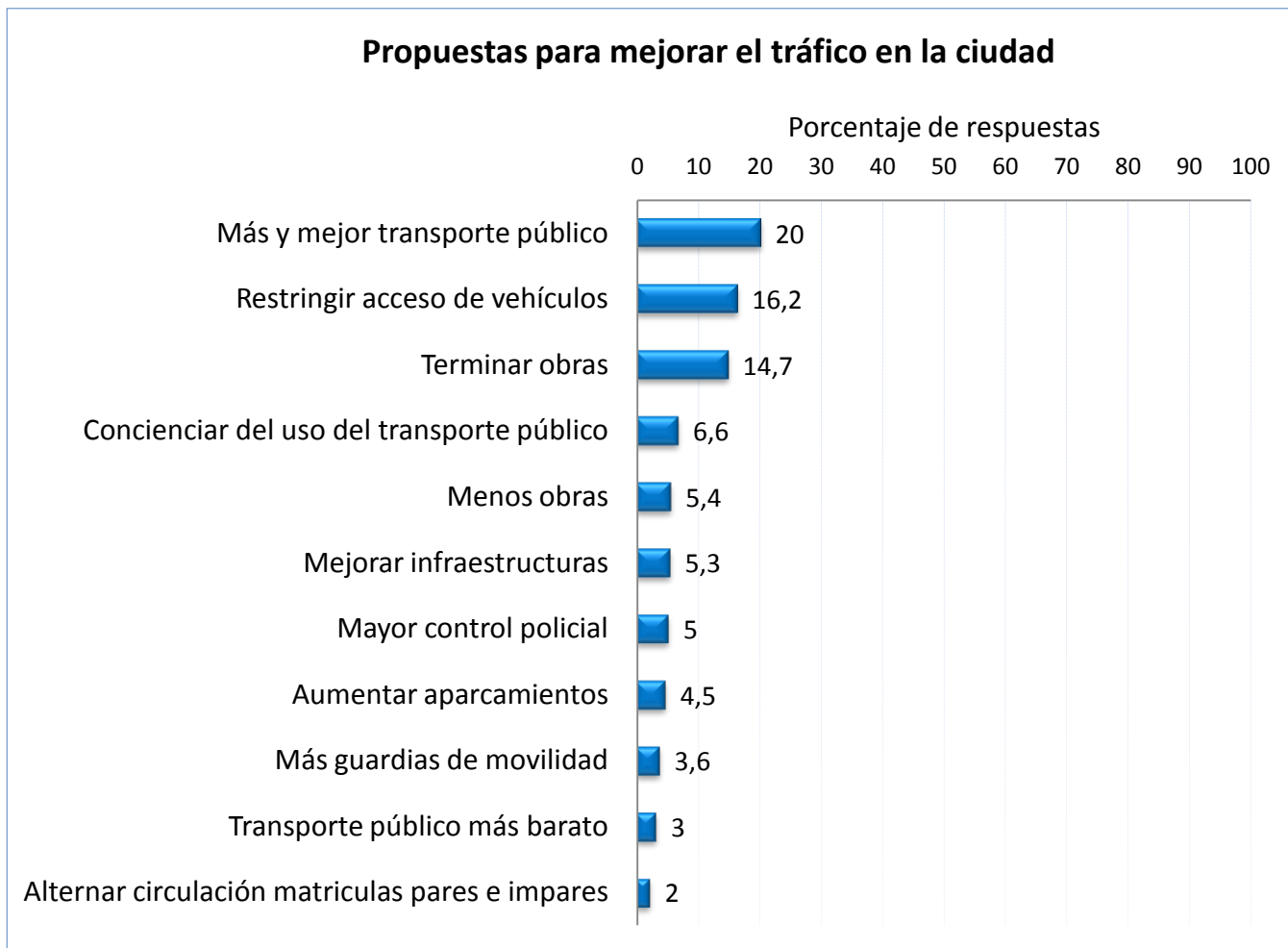
Satisfacción con los servicios Movilidad
Porcentaje de respuestas



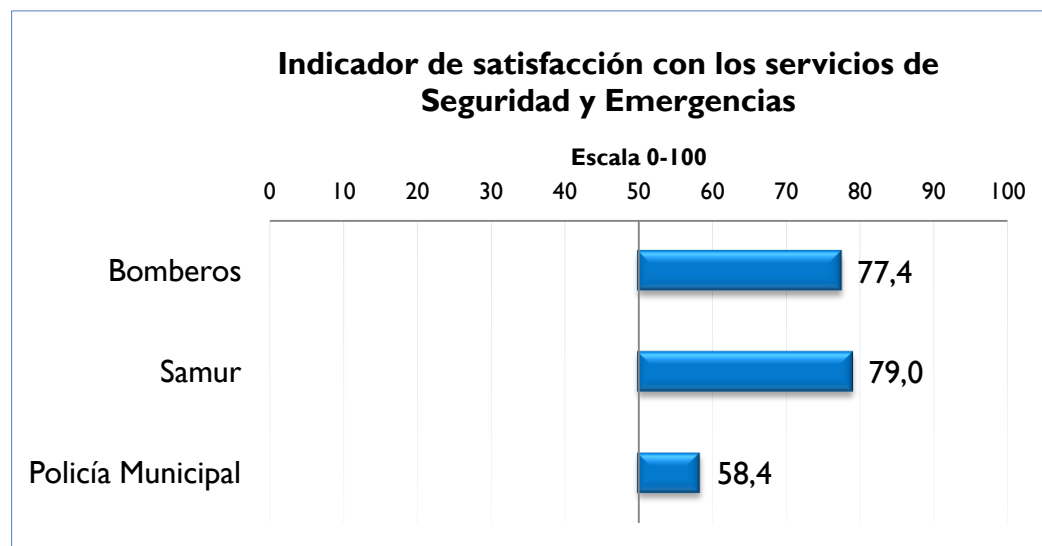
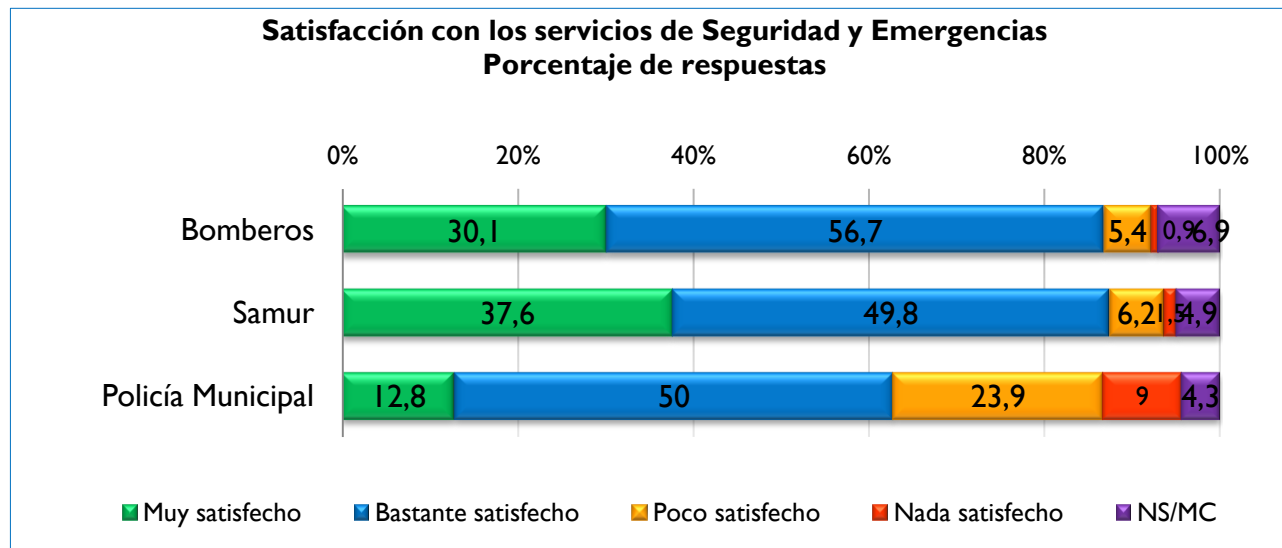
Indice de satisfacción con los servicios de Movilidad



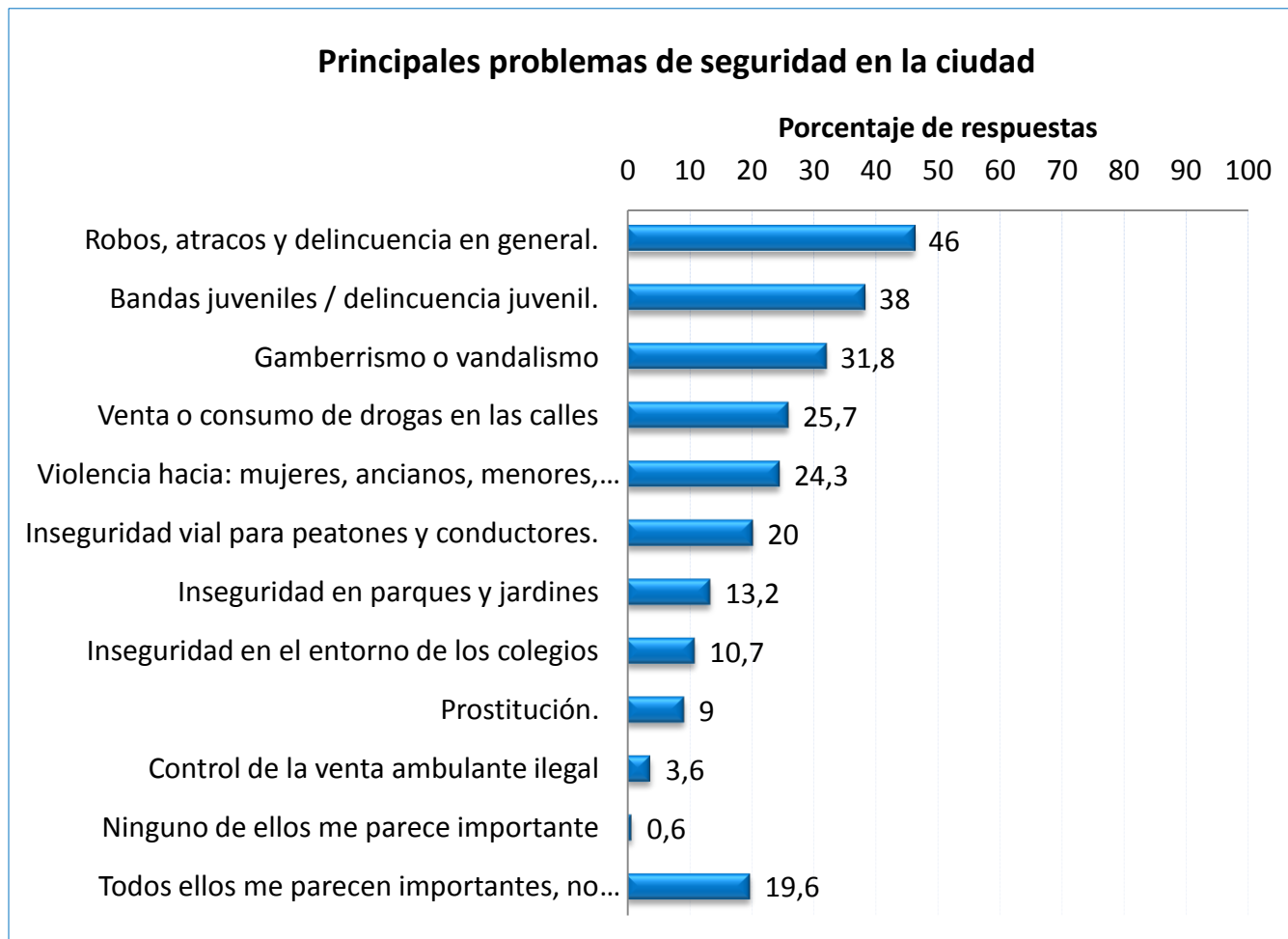
4.3. La movilidad en la ciudad



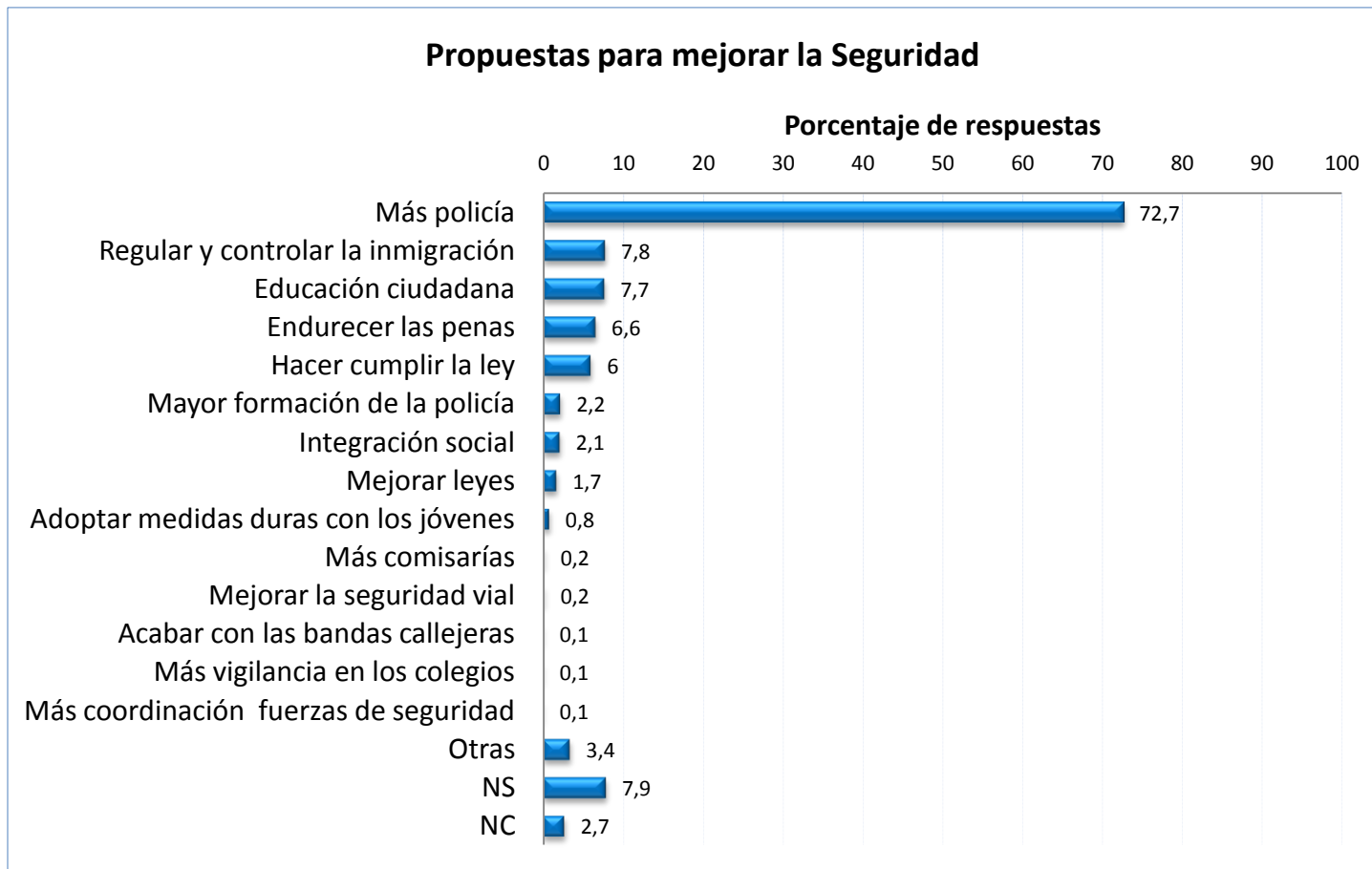
4.4. La seguridad en la ciudad



4.4. La seguridad en la ciudad



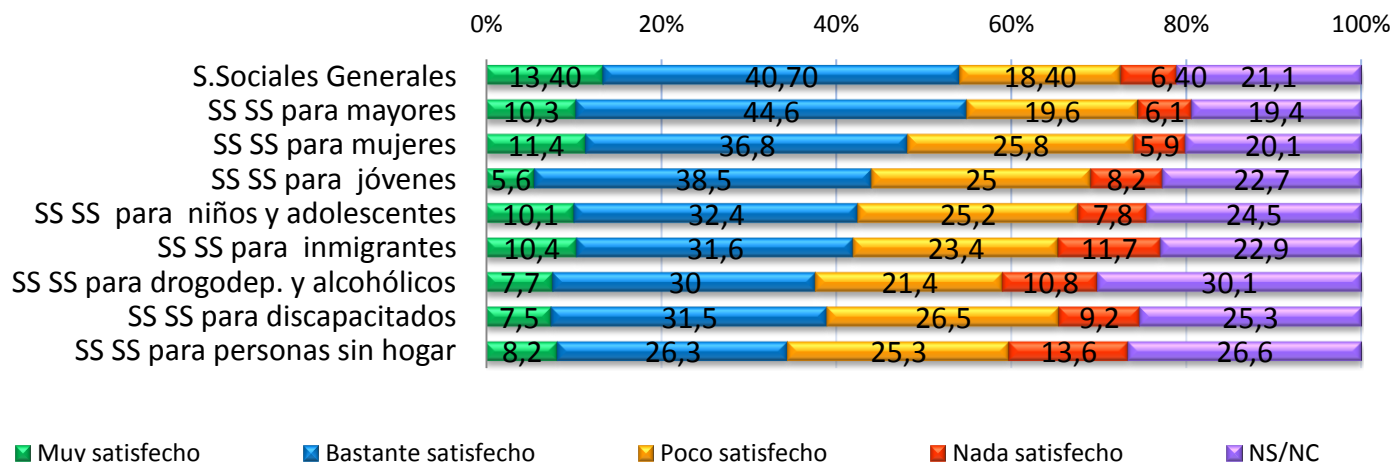
4.4 La seguridad en la ciudad



4.5. Satisfacción con los Servicios Sociales

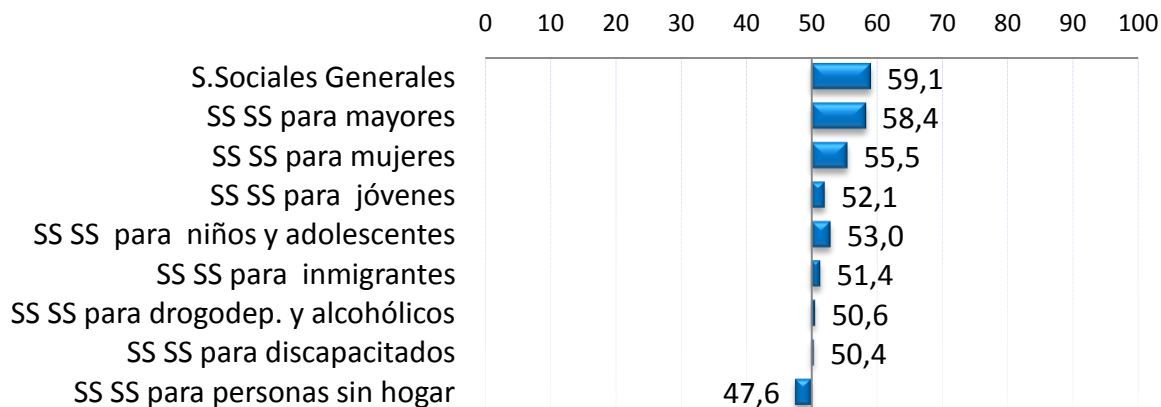
Satisfacción con los Servicios Sociales

Porcentaje de respuestas



Indicador de Satisfacción con los Servicios Sociales

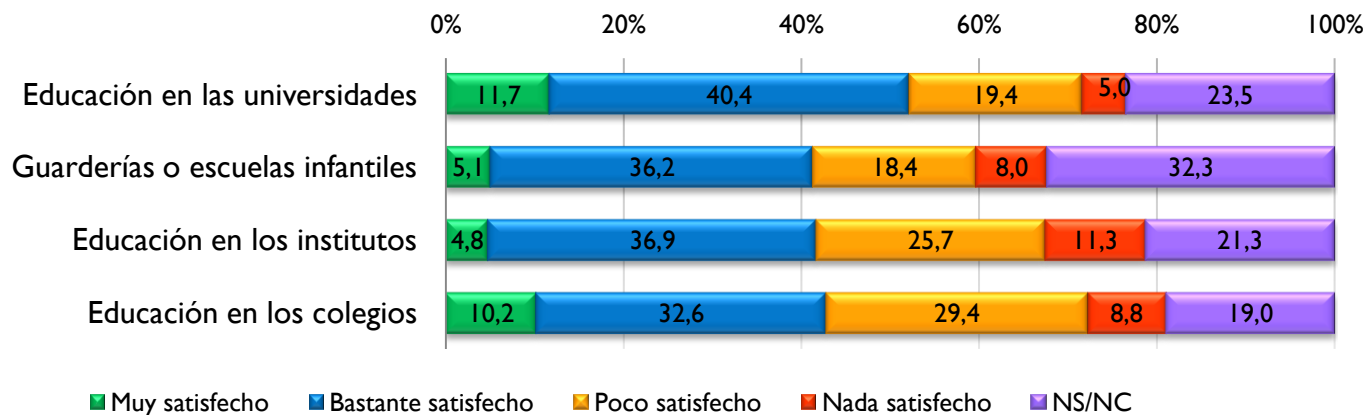
Escala 0-100



4.6. Satisfacción con la Educación

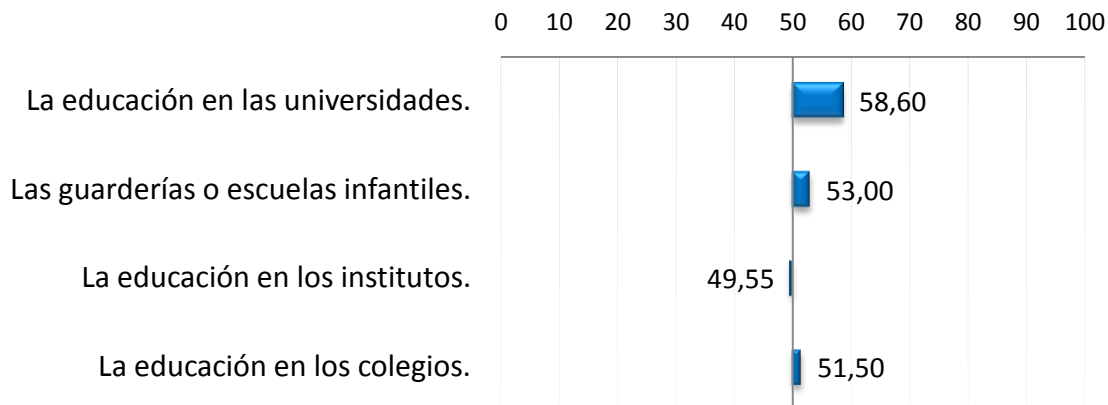
Satisfacción con los Servicios Educativos

Porcentaje de respuestas



Indicador de Satisfacción con los Servicios Educativos

Escala 0-100

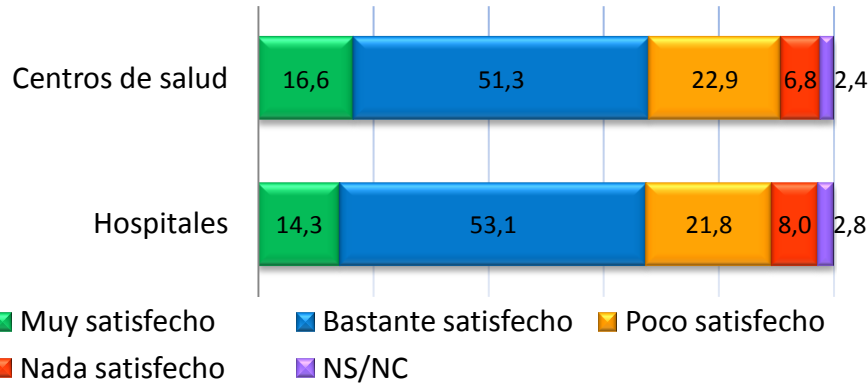


4.7. Satisfacción con la Atención Sanitaria y la Salud Pública

Satisfacción con la Asistencia Sanitaria

Porcentaje de respuestas

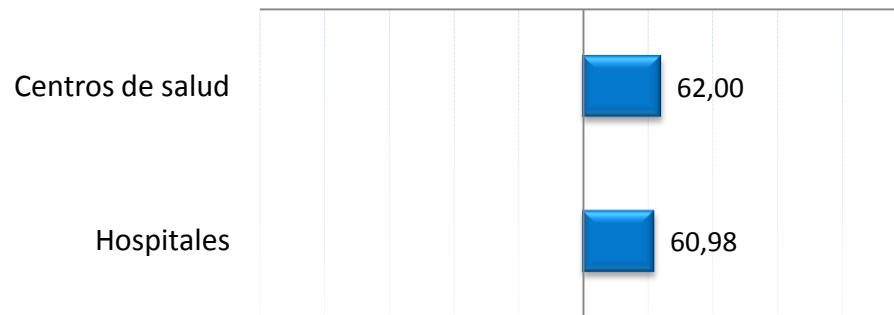
0% 20% 40% 60% 80% 100%



Indicador de Satisfacción con la Asistencia Sanitaria

Escala 0-100

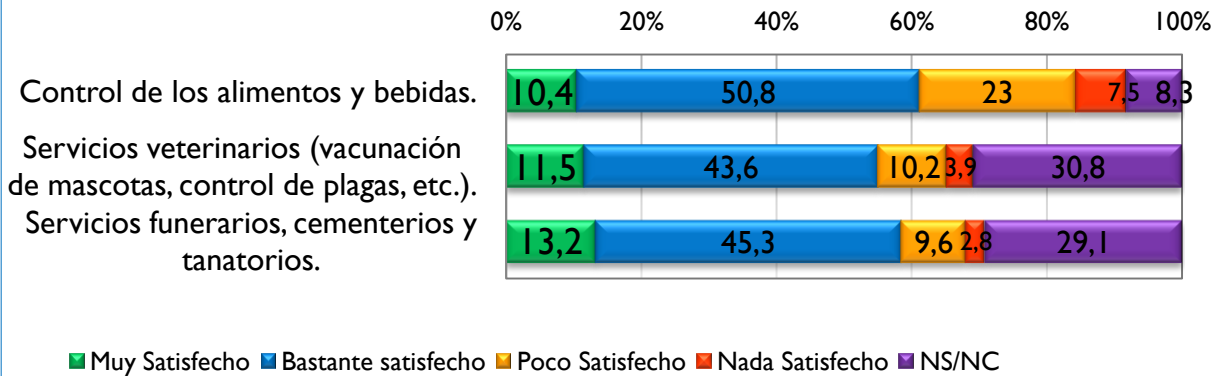
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100



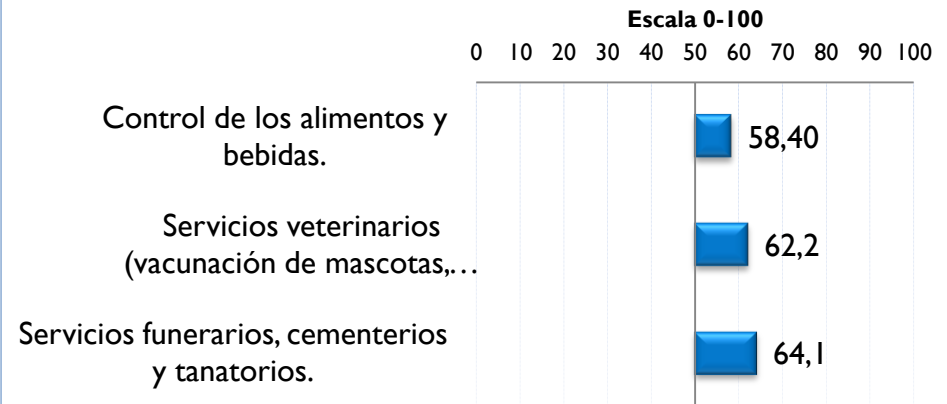
4.7. Satisfacción con la Atención Sanitaria y la Salud Pública

Satisfacción con los servicios de Salud Pública

Porcentaje de respuestas



Indicador de Satisfacción con los Servicios de Salud Pública

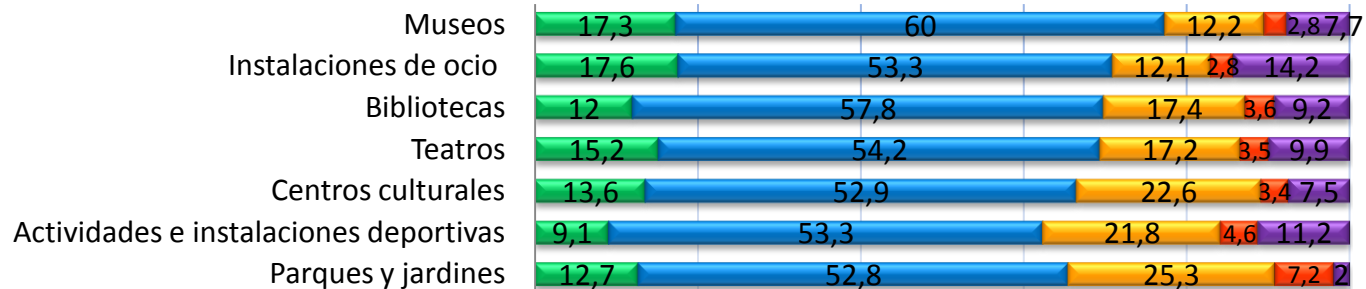


4.8. Satisfacción con los equipamientos para el Ocio, la Cultura y el Deporte

Satisfacción con Servicios de Ocio, Cultura y Deporte

Porcentaje de respuestas

0% 20% 40% 60% 80% 100%

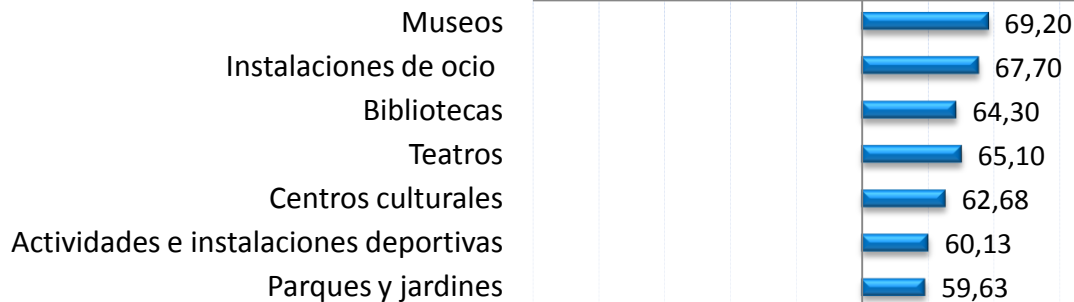


■ Muy satisfecho
 ■ Bastante satisfecho
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho
 ■ NS/NC

Indicador de Satisfacción con Servicios de Ocio, Cultura y Deporte

Escala 0-100

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

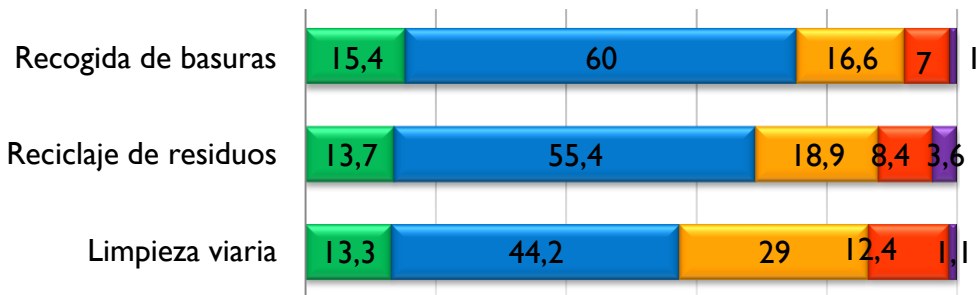


4.9. Satisfacción con los Servicios de Medio Ambiente

Satisfacción con Actuaciones en Medio Ambiente

Porcentaje de respuestas

0% 20% 40% 60% 80% 100%

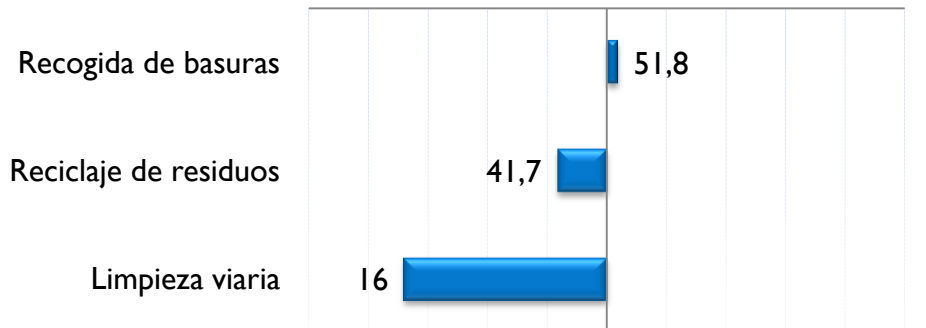


■ Muy Satisfecho
 ■ Bastante satisfecho
 ■ Poco Satisfecho
 ■ Nada Satisfecho
 ■ NS/NC

Indicador de Satisfacción con actuaciones en Medio Ambiente

Escala 0-100

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

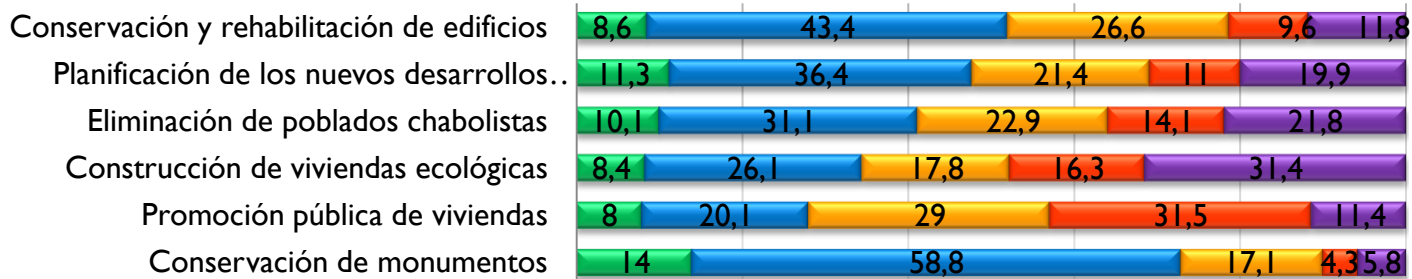


4.10. Satisfacción con las actuaciones en materia de Urbanismo y Vivienda

Satisfacción con las actuaciones en Urbanismo

Porcentaje de respuestas

0% 20% 40% 60% 80% 100%

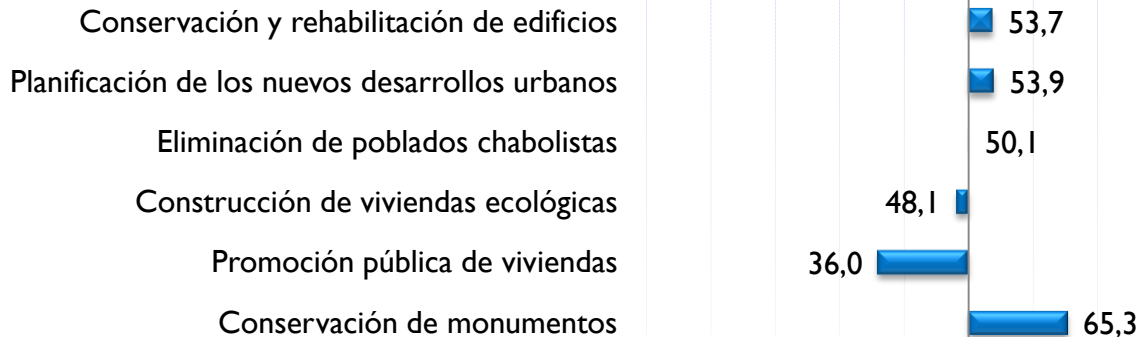


■ Muy satisfecho
 ■ Bastante satisfecho
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho
 ■ NS/NC

Indicador de Satisfacción con las actuaciones en Urbanismo

Escala 0-100

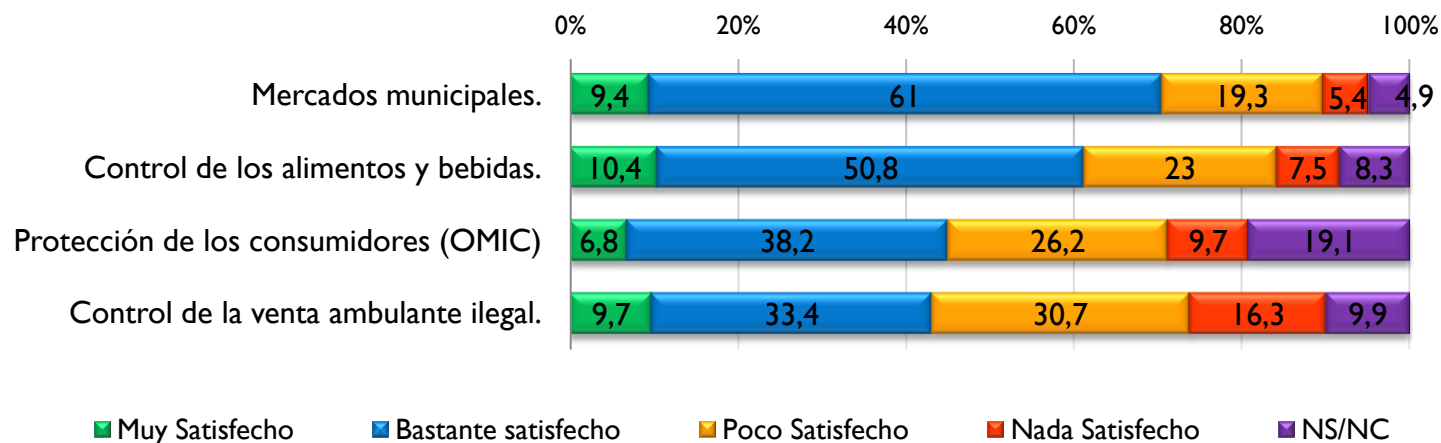
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100



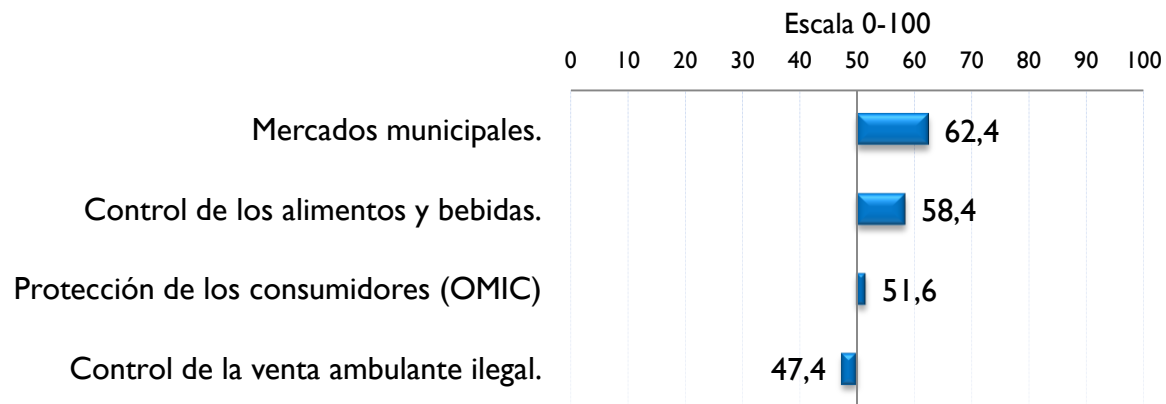
4.11. Satisfacción con las actuaciones en materia de Consumo

Satisfacción con Servicios de Consumo

Porcentaje de respuestas



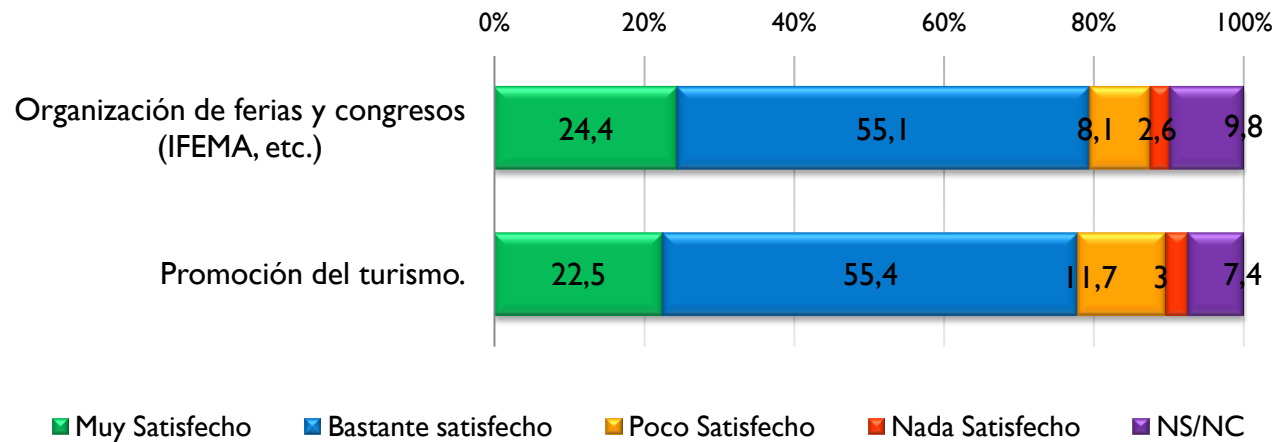
Indicador de Satisfacción con los Servicios de Consumo



4.12. Satisfacción con las actuaciones en materia de Turismo

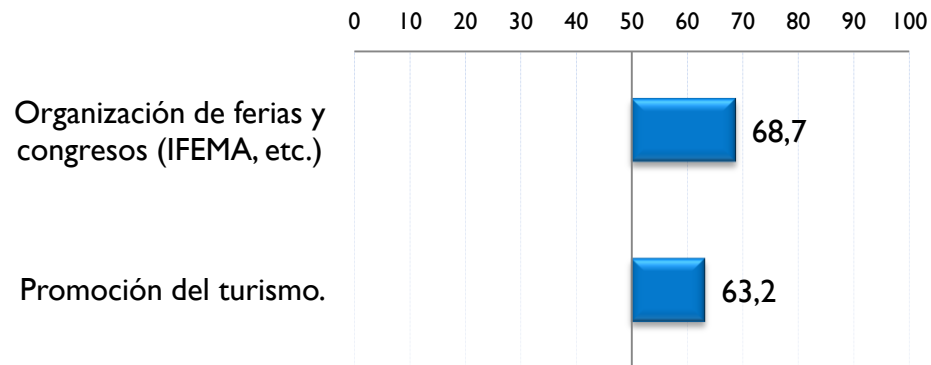
Satisfacción con Actuaciones en Turismo

Porcentaje de respuestas



Indicador de Satisfacción con actuaciones en Turismo

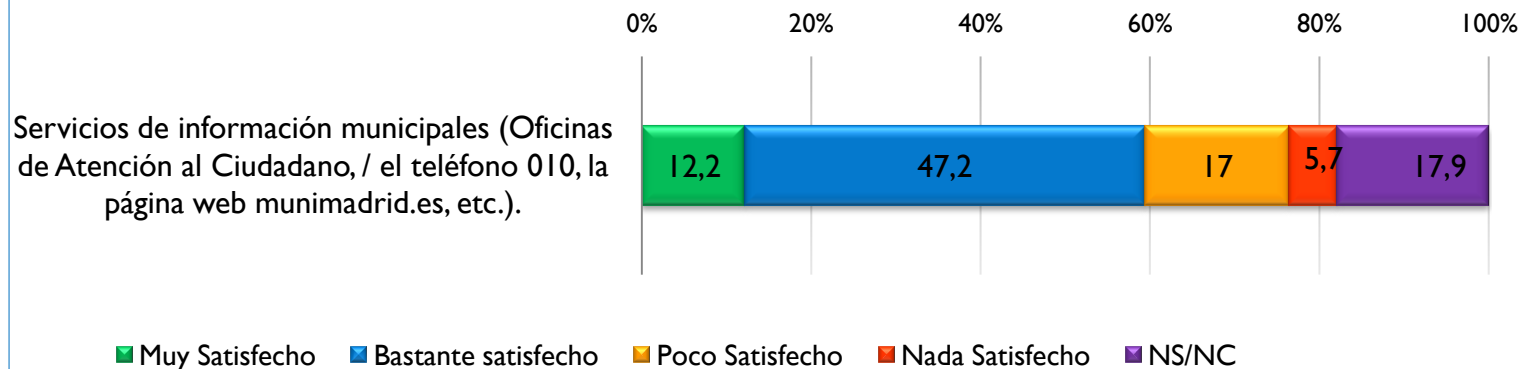
Escala 0-100



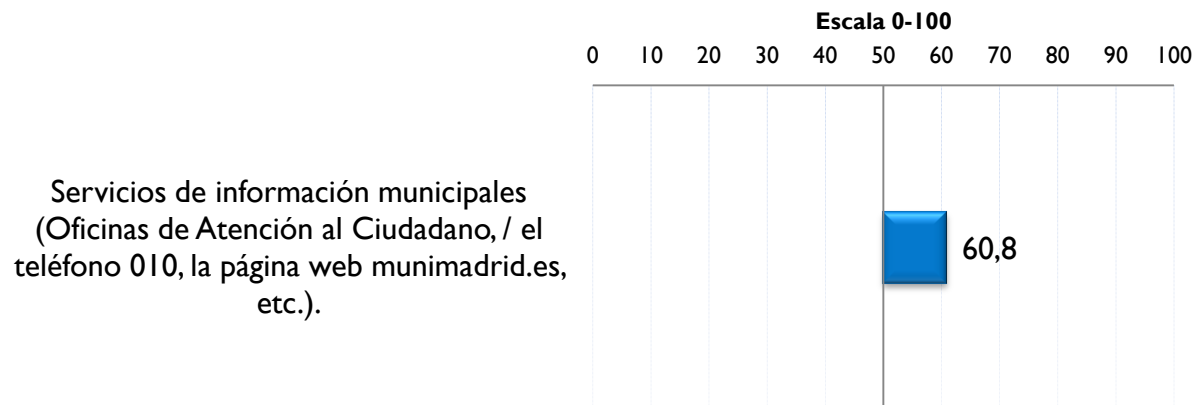
4.14. Atención al ciudadano

Satisfacción con los Servicios de Atención al Ciudadano

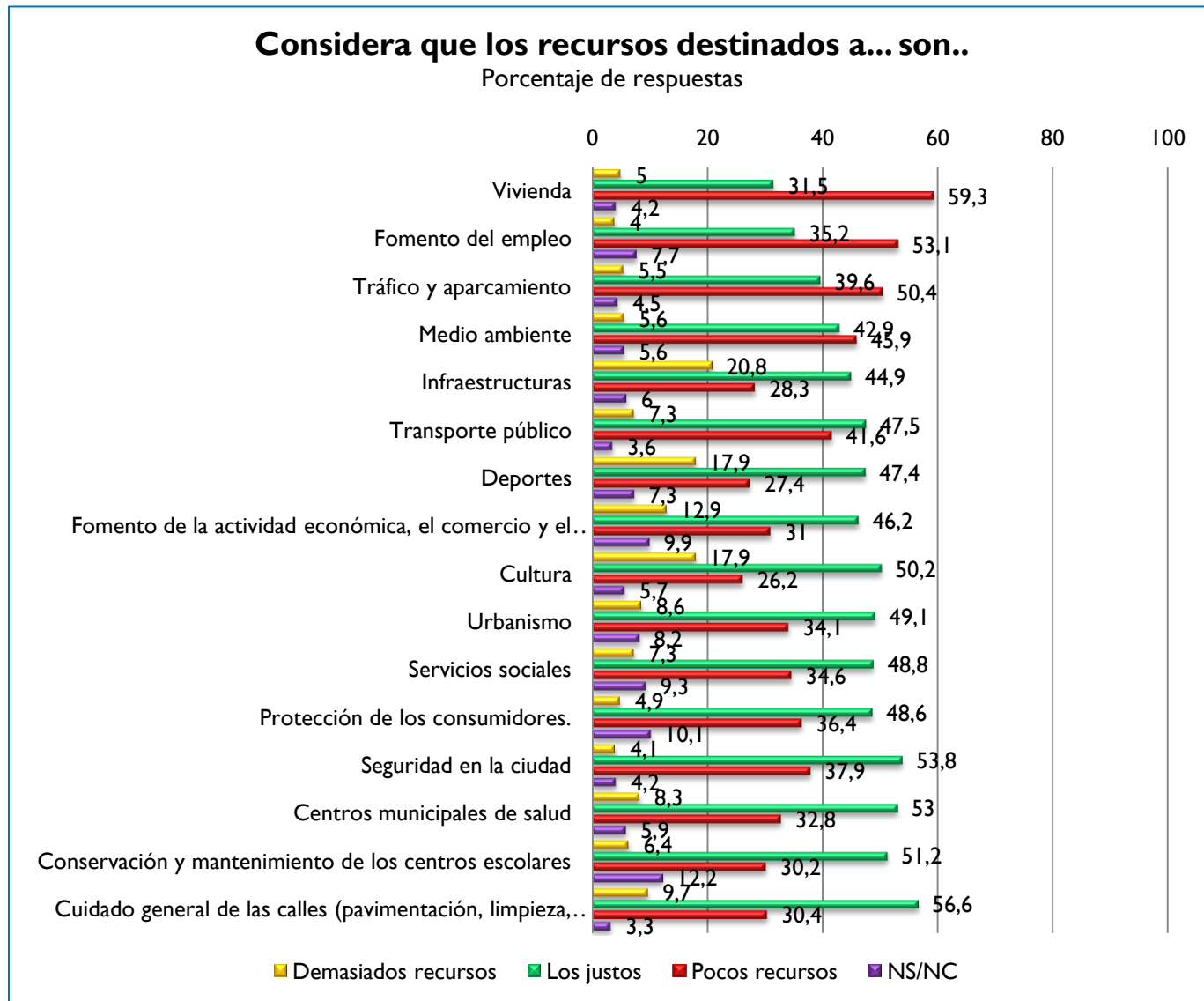
Porcentaje de respuestas



Indicador de Satisfacción con los Servicios de Atención al Ciudadano

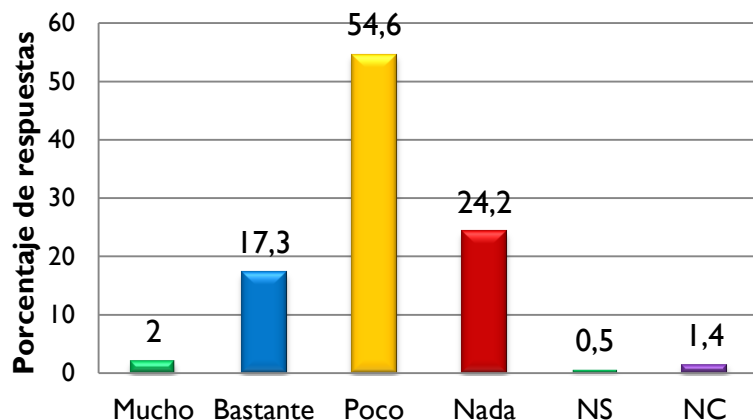


4.14. Valoración de la Política de gastos

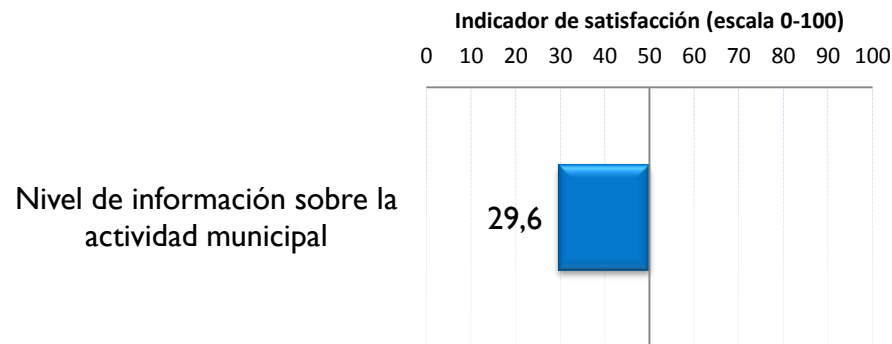


4.15. Información de la actividad municipal

Nivel de información sobre la actividad municipal



Indicador de Satisfacción con la información de las actuaciones municipales



Medios utilizados para obtener información de la actividad municipal

■ Porcentaje de respuestas positivas

