



madrid

Observatorio
madrid se ve mejor

Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y
Satisfacción con los Servicios Públicos 2007

Resumen de resultados

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Febrero 2008

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 2007 ha entrevistado a 2.500 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 la calidad de vida en la ciudad
- Los principales problemas de la Ciudad e identificación de posibles medidas para abordarlos.
- El grado de satisfacción con los servicios públicos (culturales, deportivos, sociales,...) así como la valoración de determinadas políticas (implantación del estacionamiento regulado, peatonalización del centro, ...).
- La valoración que hacen los ciudadanos de la suficiencia de los recursos económicos destinados a la diferentes áreas de actuación municipal.
- El grado de información sobre los asuntos municipales, los medios de comunicación a través de los cuales la obtienen y el impacto de los distintos instrumentos de información municipal.

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 17 de Septiembre y el 29 de octubre de 2007.



ABAJO DE CAMPO REALIZADO POR: CUANTER S.A.

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos 2006

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.

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

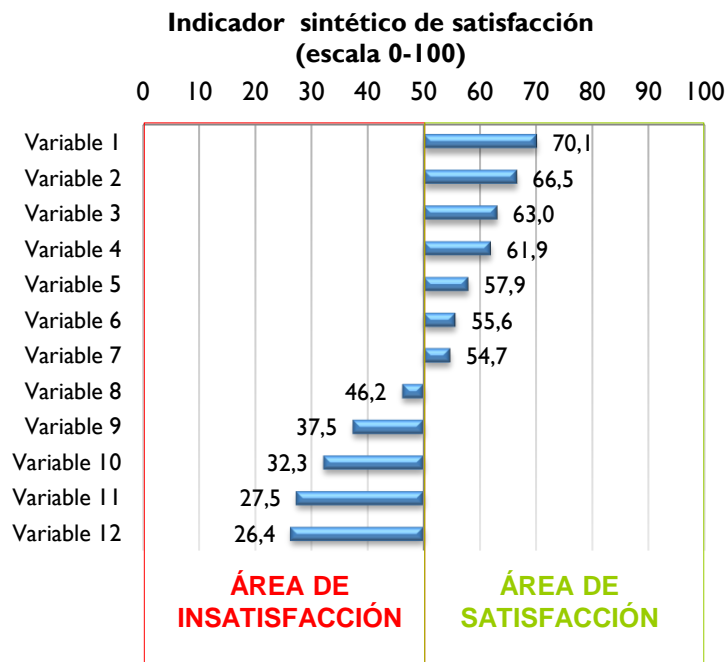
Siendo P4=muy satisfecho, P3=bastante satisfecho, P2=poco satisfecho, P1=nada satisfecho.

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

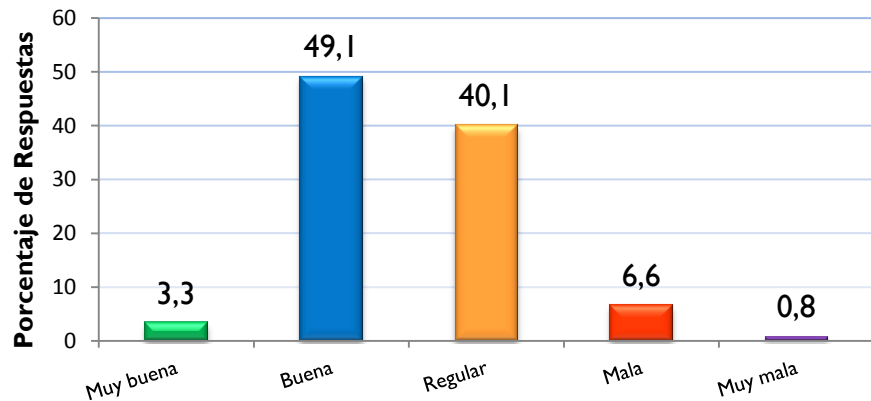
Se expresan en una escala de 0 a 100 puntos, donde 50 marca el punto de inflexión. Entre el área de insatisfacción y el área de satisfacción. La representación gráfica es la siguiente:



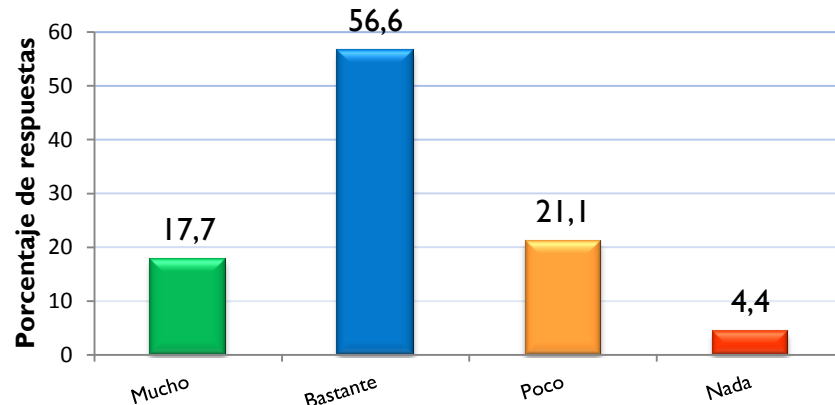
[1] Ver Rey del Castillo, P. (2004).

4.1. Calidad de vida en la ciudad

Valoración de la calidad de vida en Madrid



Satisfacción con vivir en Madrid



Indicadores de Satisfacción

(Escala 0-100)

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

Satisfacción con la calidad de vida en Madrid

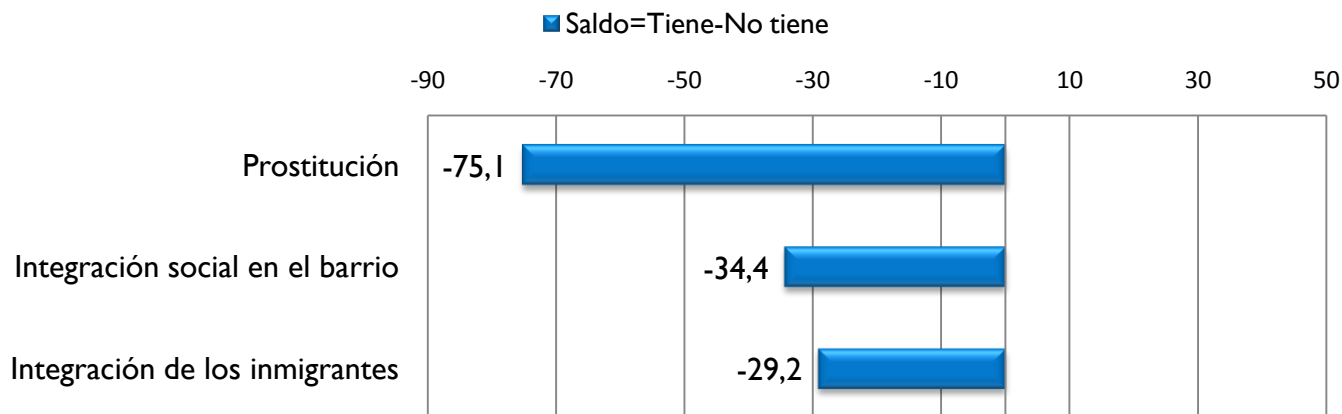
61,9

Satisfacción con vivir en Madrid

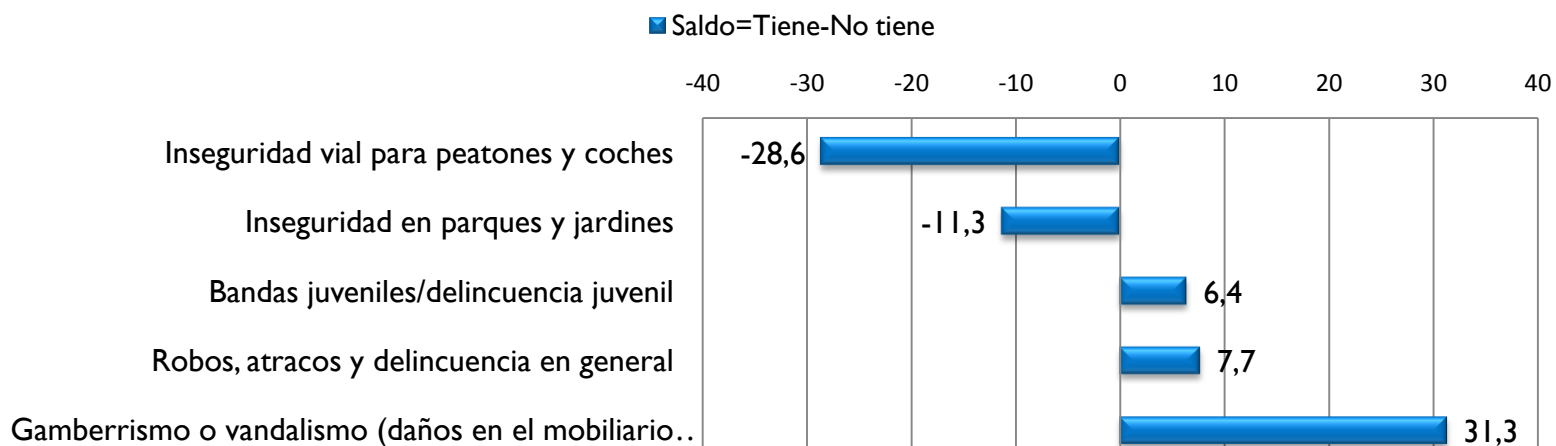
65,5

4.3. Calidad de vida en los barrios de la ciudad

Saldo en la valoración de problemas de cohesión social en el barrio

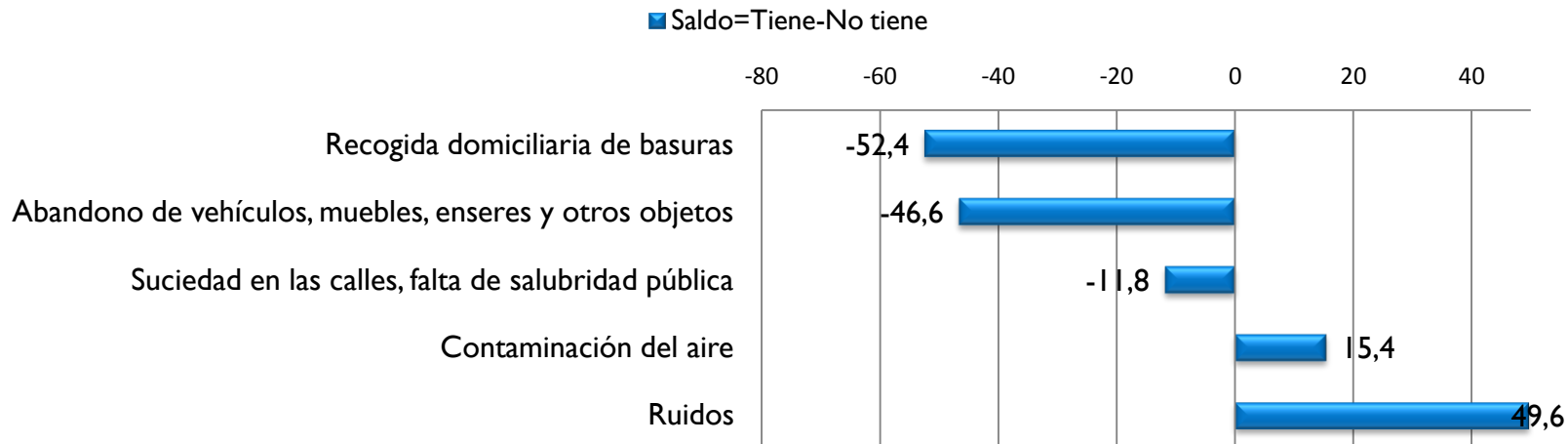


Saldo en la valoración de problemas de seguridad en el barrio

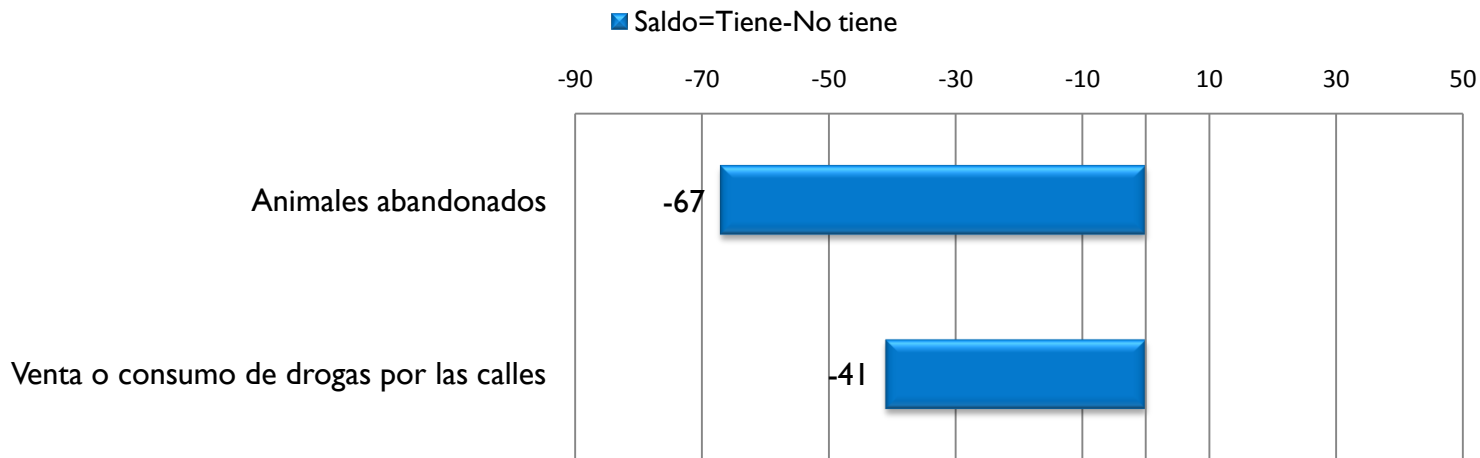


4.4. Prevalencia de problemas en los barrios de la ciudad

Saldo en la valoración de problemas medioambientales en el barrio

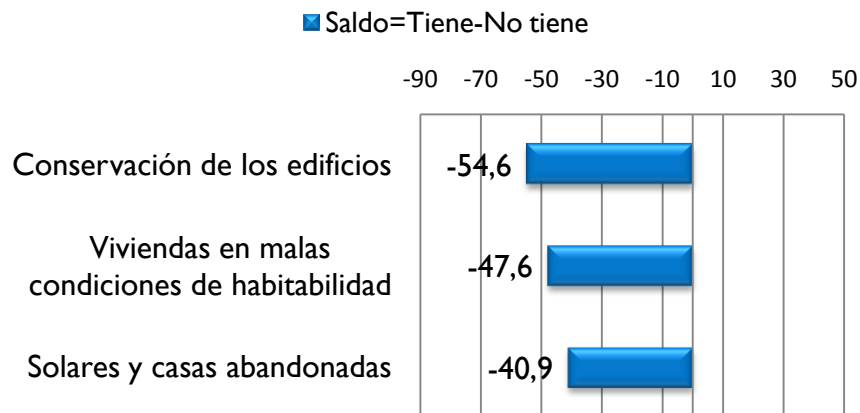


Saldo en la valoración de problemas de salud pública en el barrio

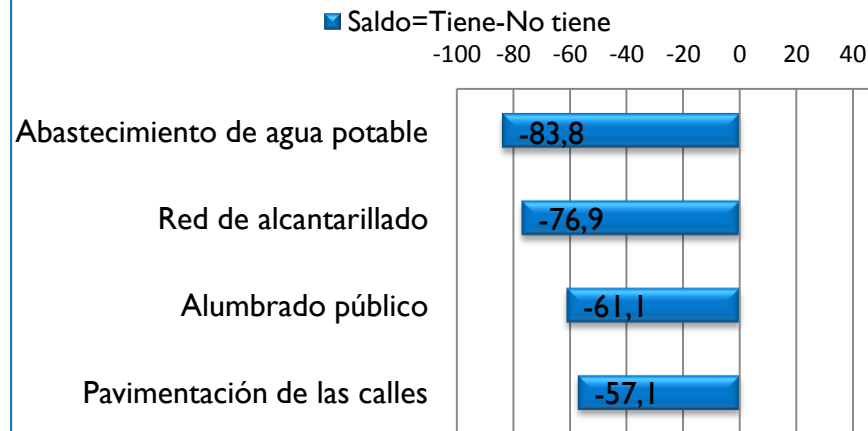


4.4. Prevalencia de problemas en los barrios de la ciudad

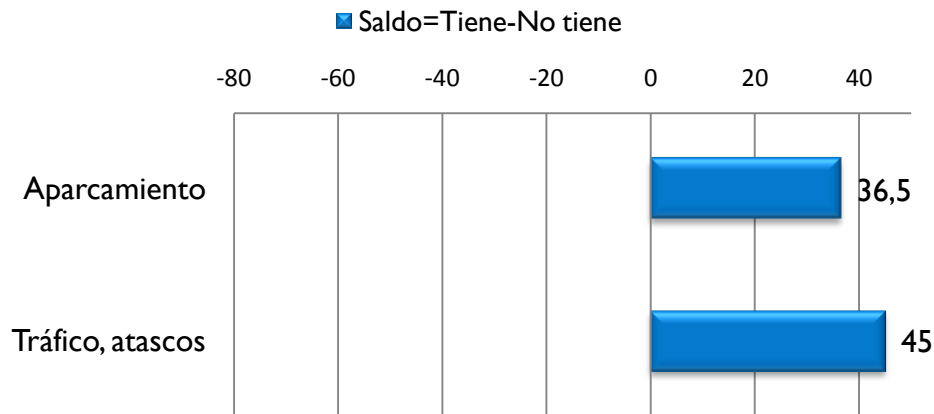
Saldo en la valoración de problemas de urbanismo y vivienda en el barrio



Saldo en la valoración de problemas de infraestructuras en el barrio



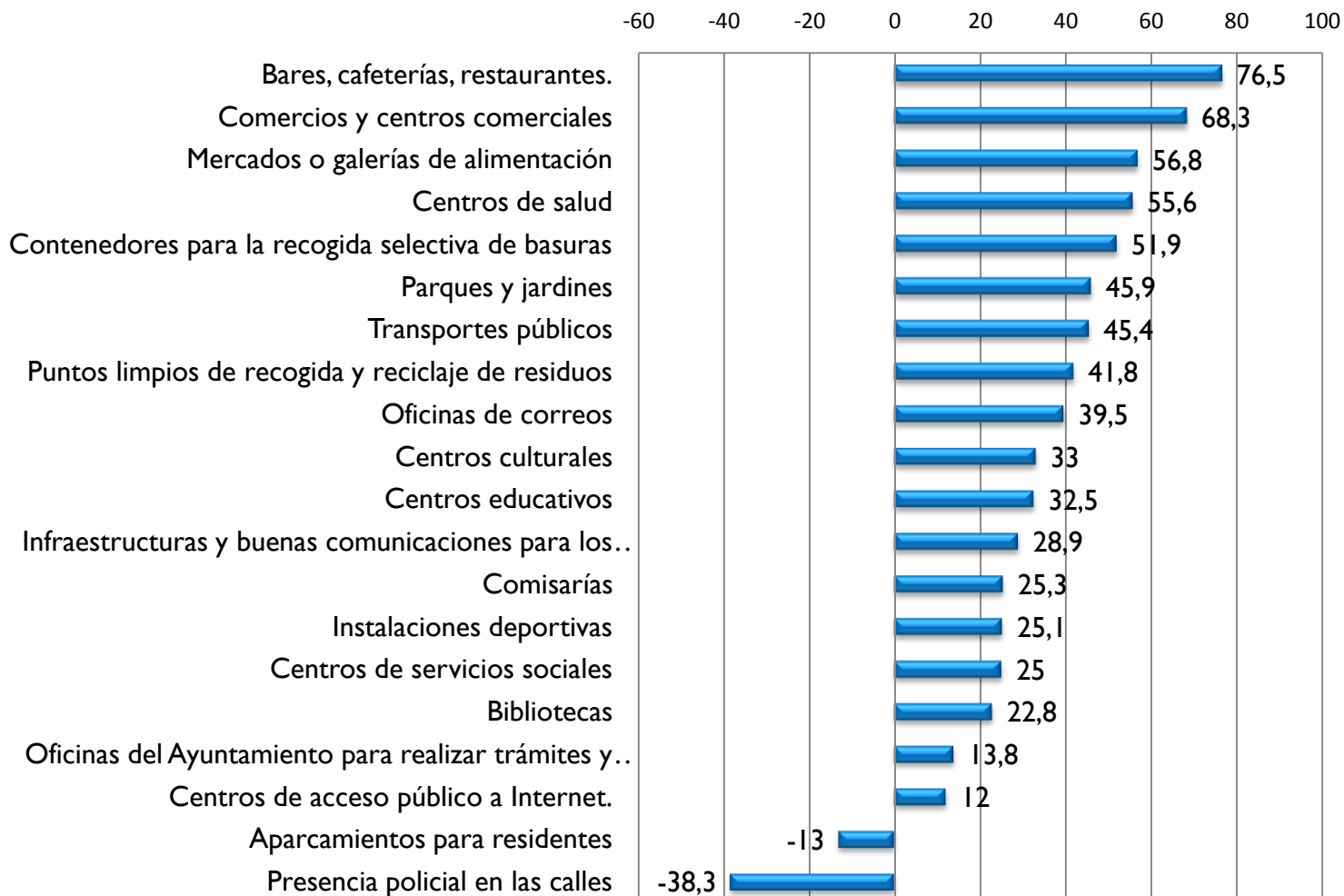
Saldo en la valoración de problemas de tráfico en el barrio



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

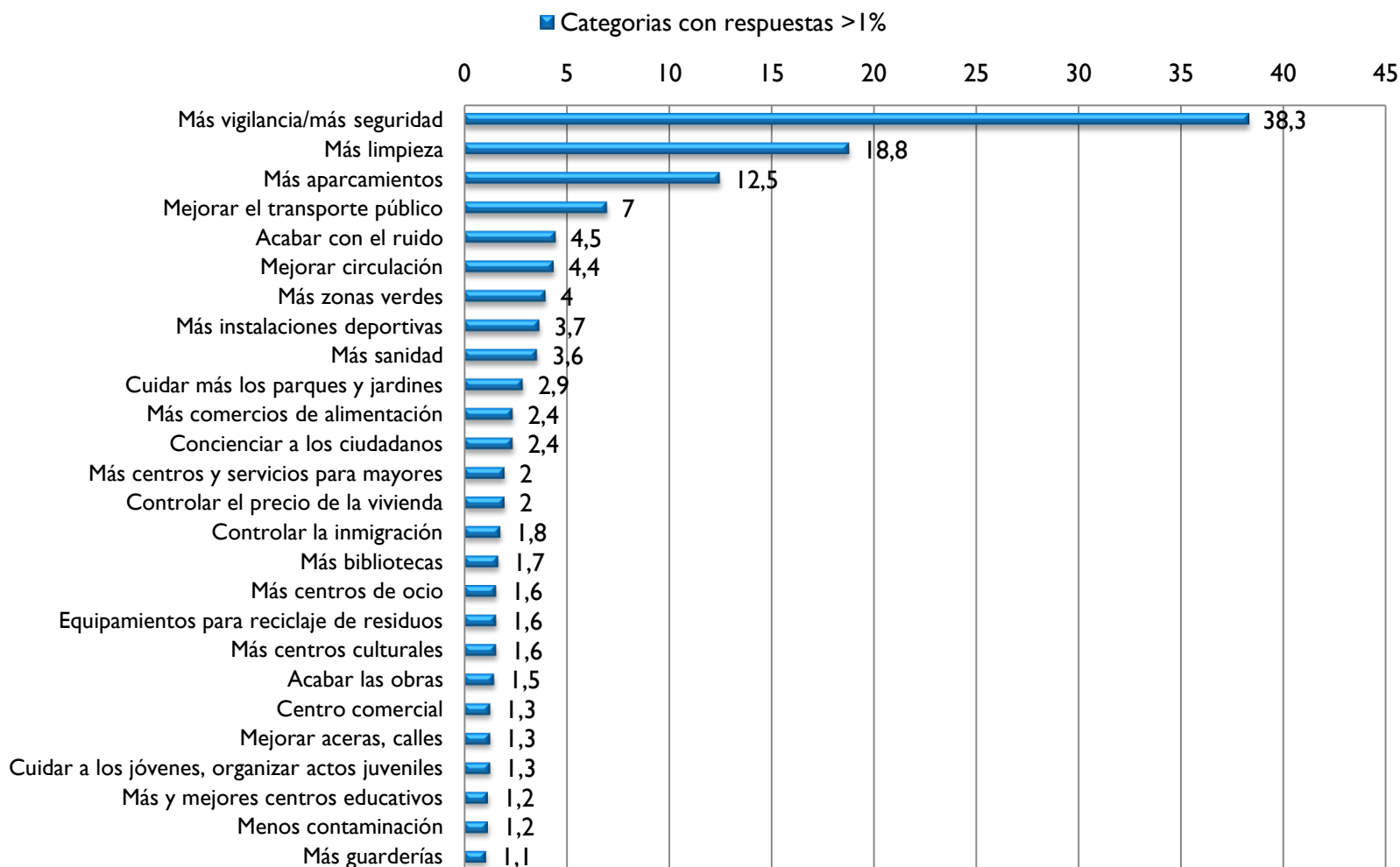
Saldo en la suficiencia de equipamientos en el barrio

■ Saldo = Bien dotado - Mal dotado



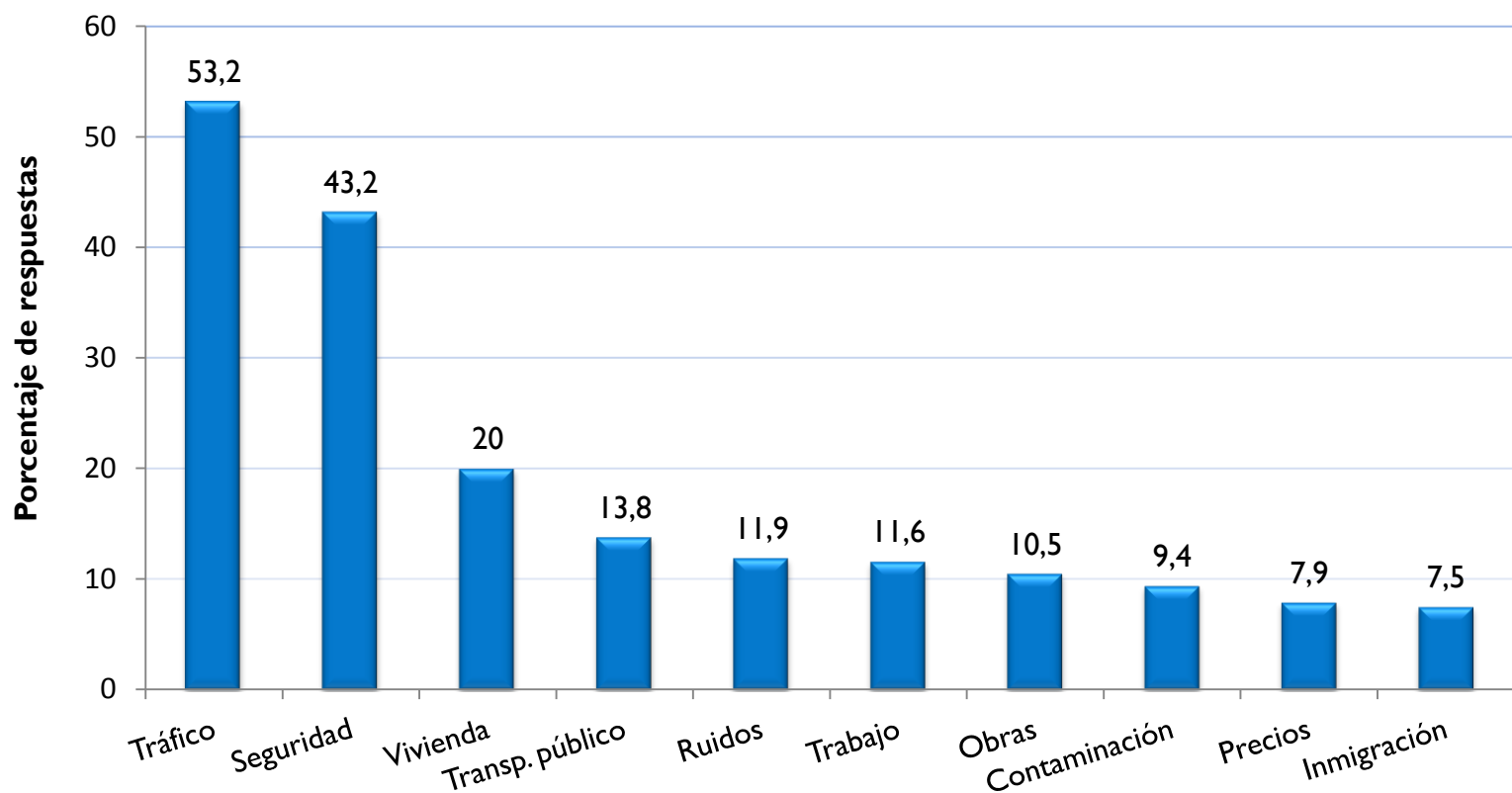
4.3. Calidad de vida en los barrios de la ciudad

¿Que pediría al Ayuntamiento para mejorar la calidad de vida en el barrio?

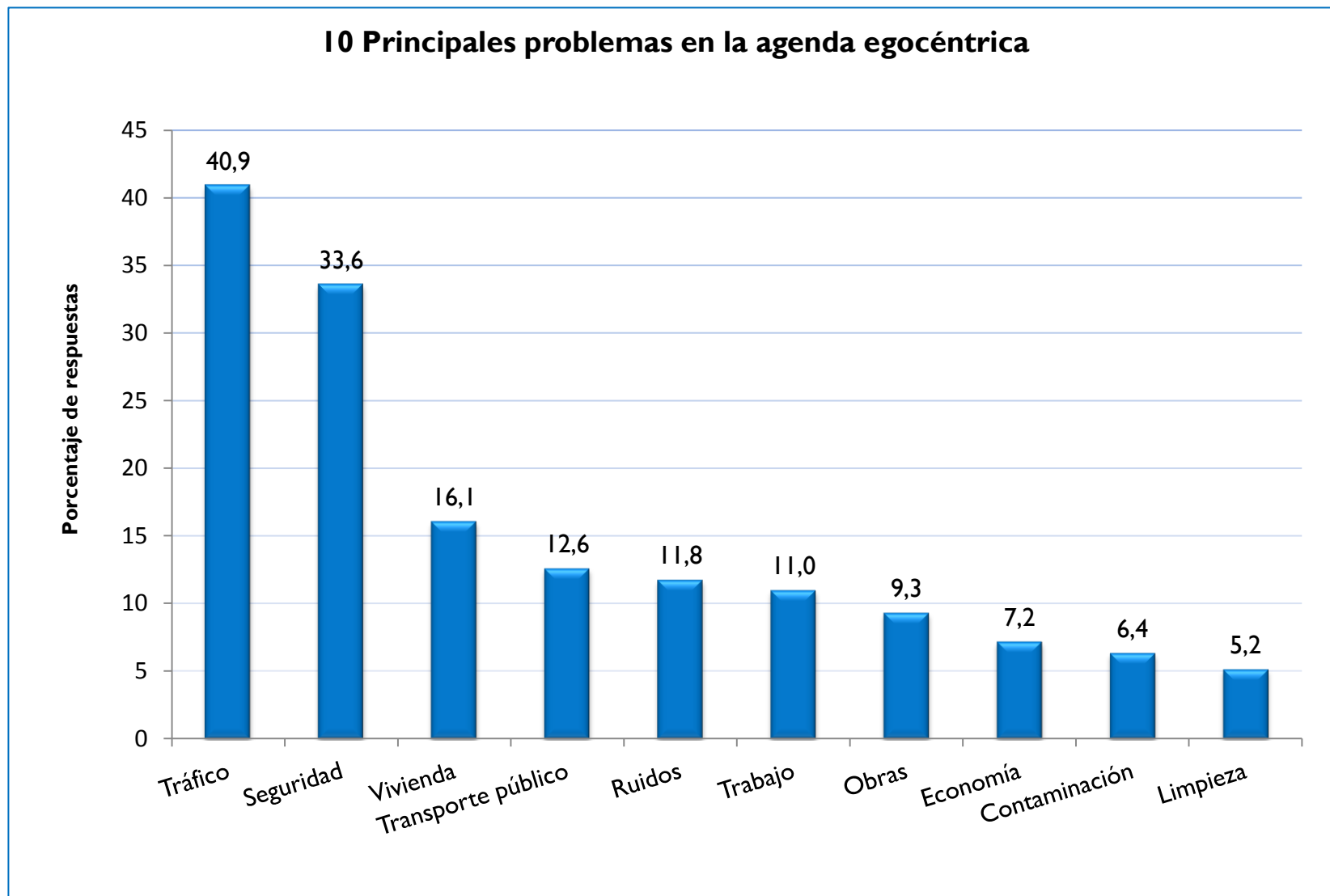


4.2. Principales problemas de la ciudad

10 Principales problemas en la agenda sociotrópica

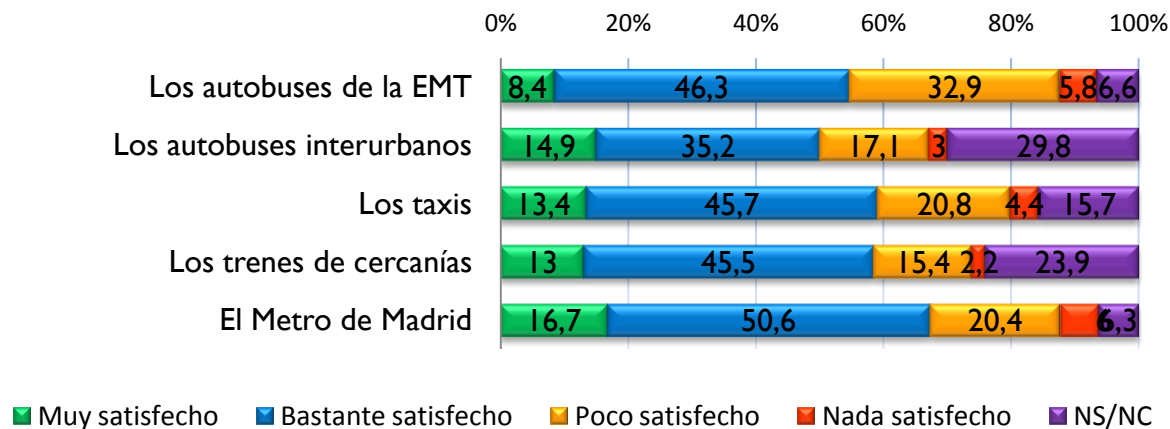


4.2. Principales problemas de la ciudad

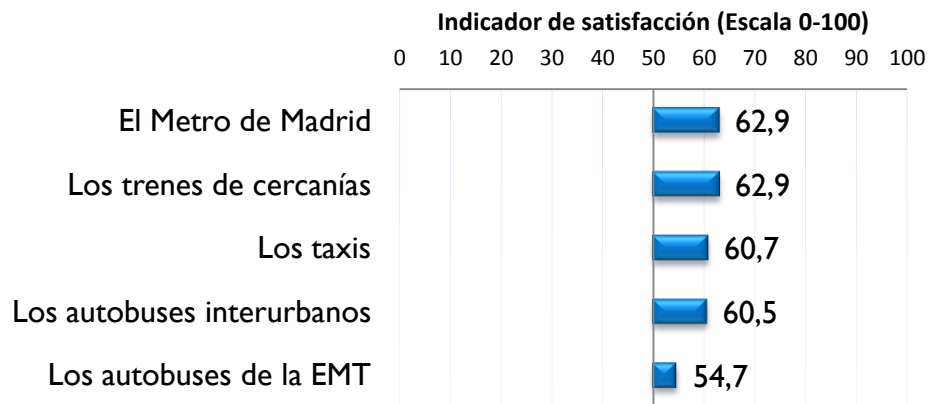


4.3. La movilidad en la ciudad

Satisfacción con los medio de transporte públicos



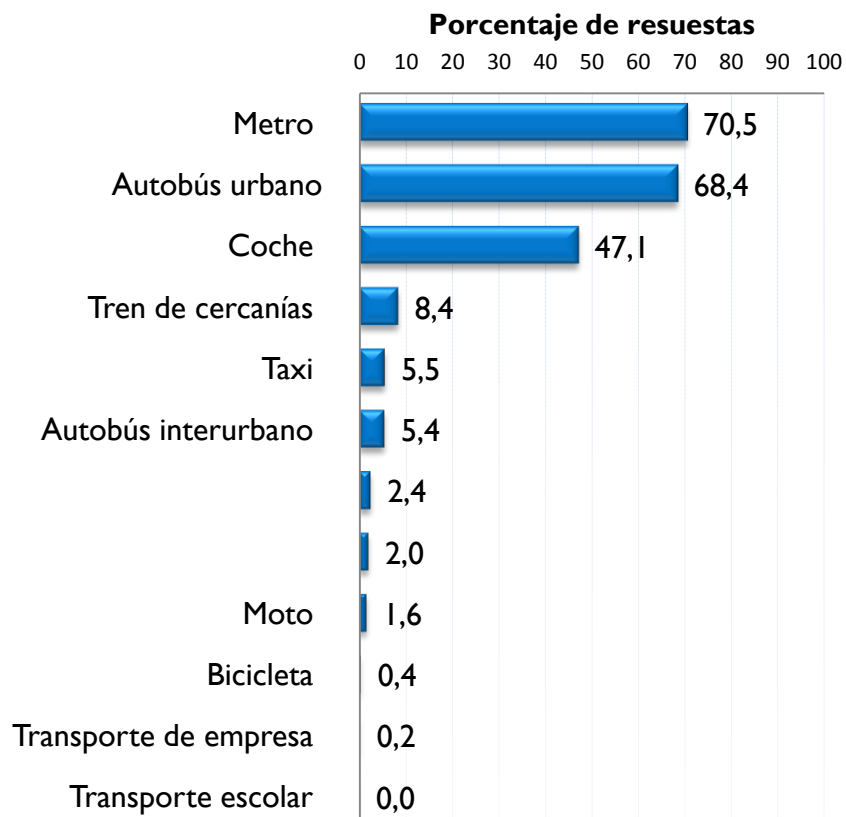
Indicador de satisfacción con los medios de transporte públicos



4.3. La movilidad en la ciudad

Medio de transporte utilizado habitualmente

Respuesta múltiple

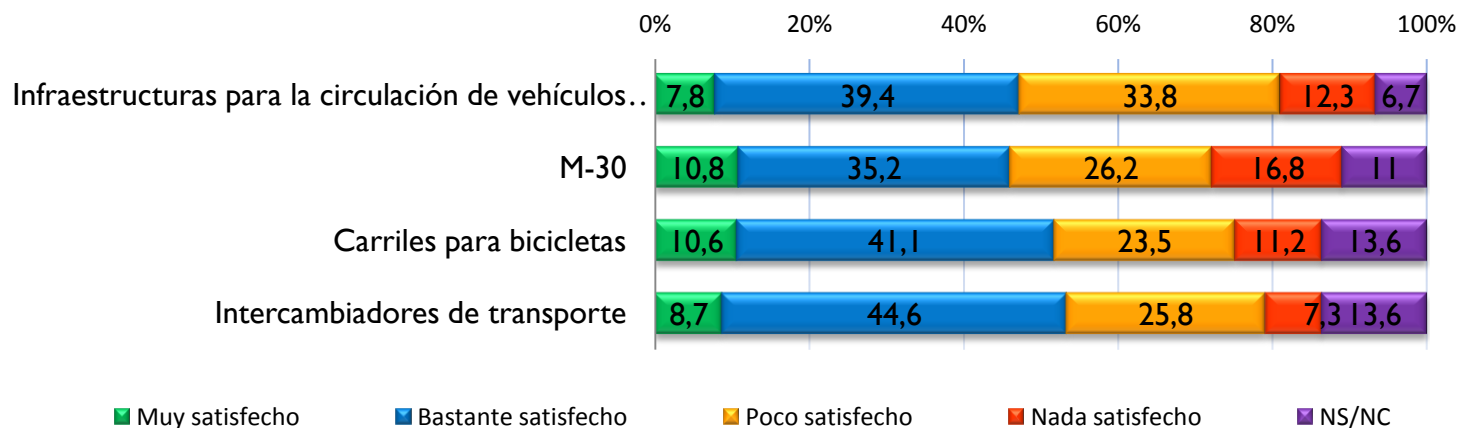


Medio de transporte más necesitado de mejora

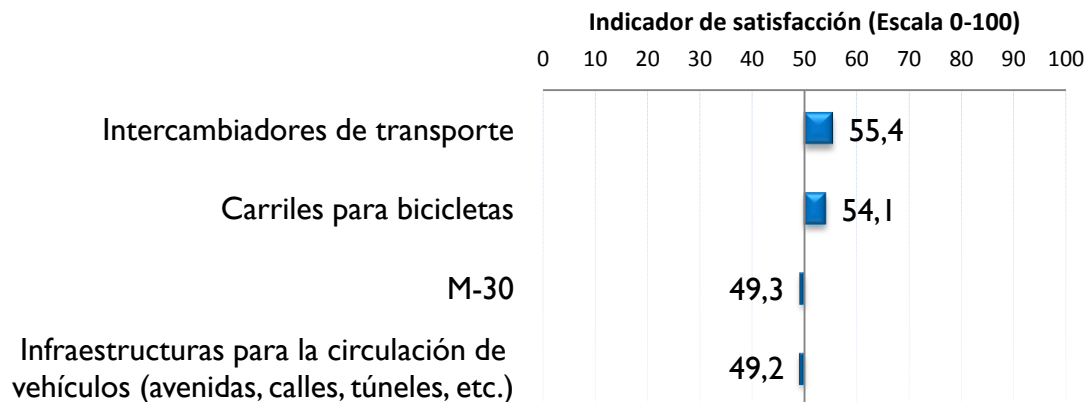


4.3. La movilidad en la ciudad

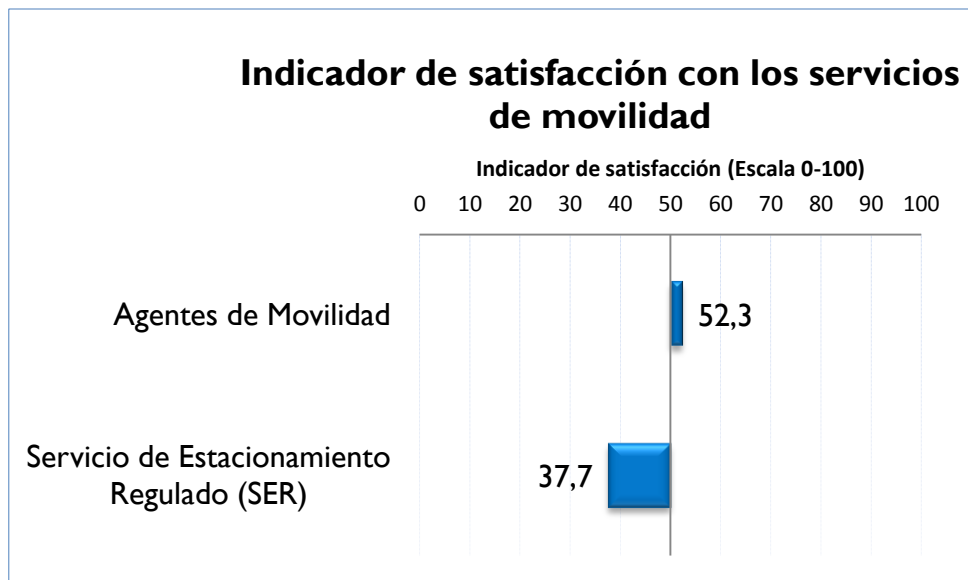
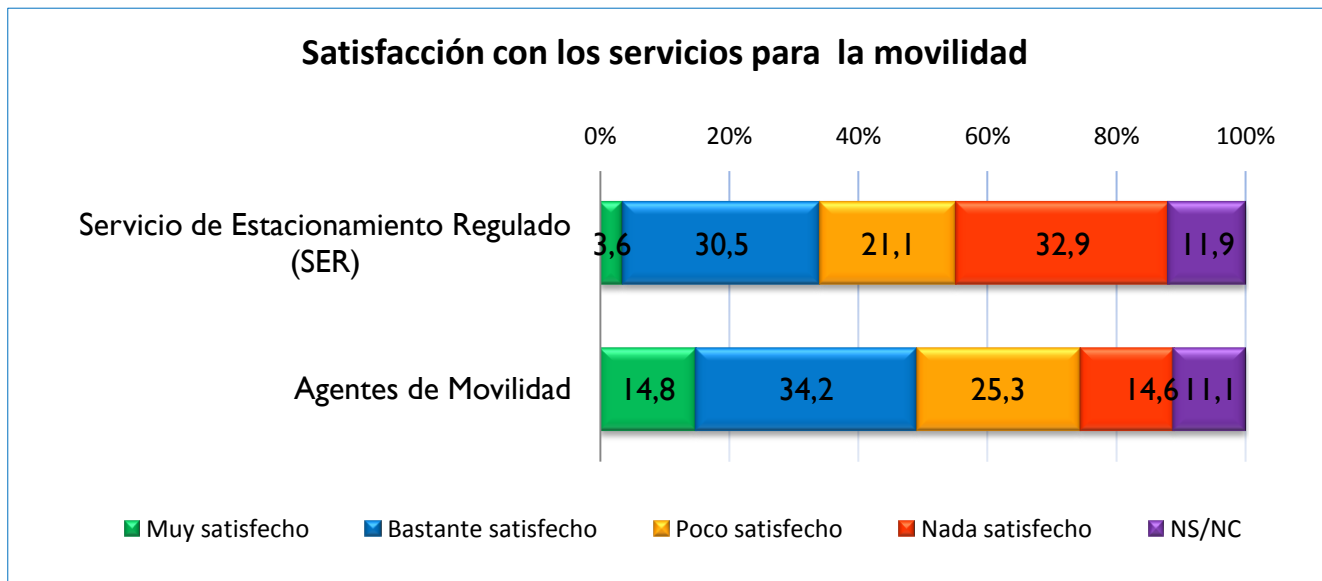
Satisfacción con las infraestructuras para la movilidad



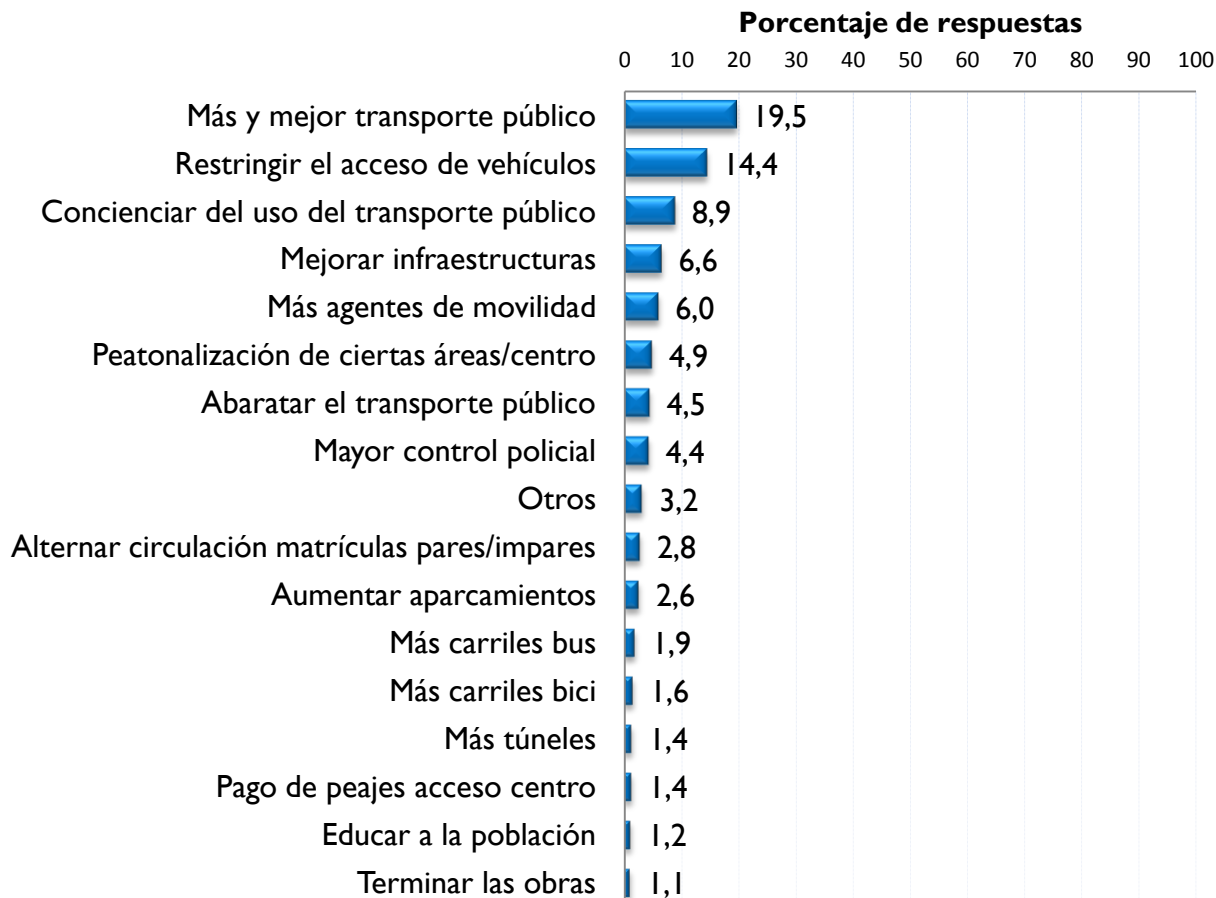
Indicador de satisfacción con la infraestructuras para a movilidad



4.3. La movilidad en la ciudad

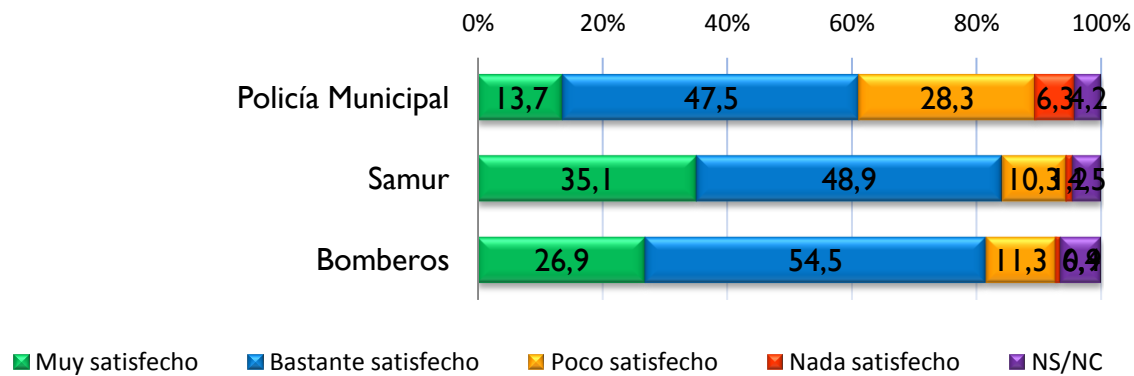


Propuestas para mejorar el tráfico en la ciudad

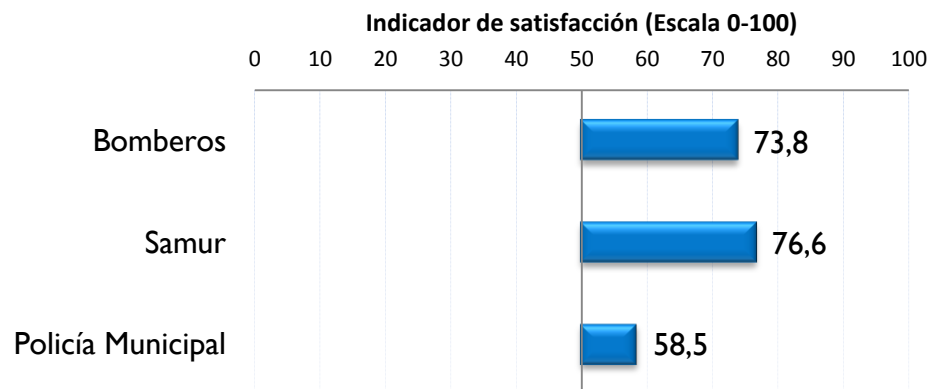


4.4. La seguridad en la ciudad

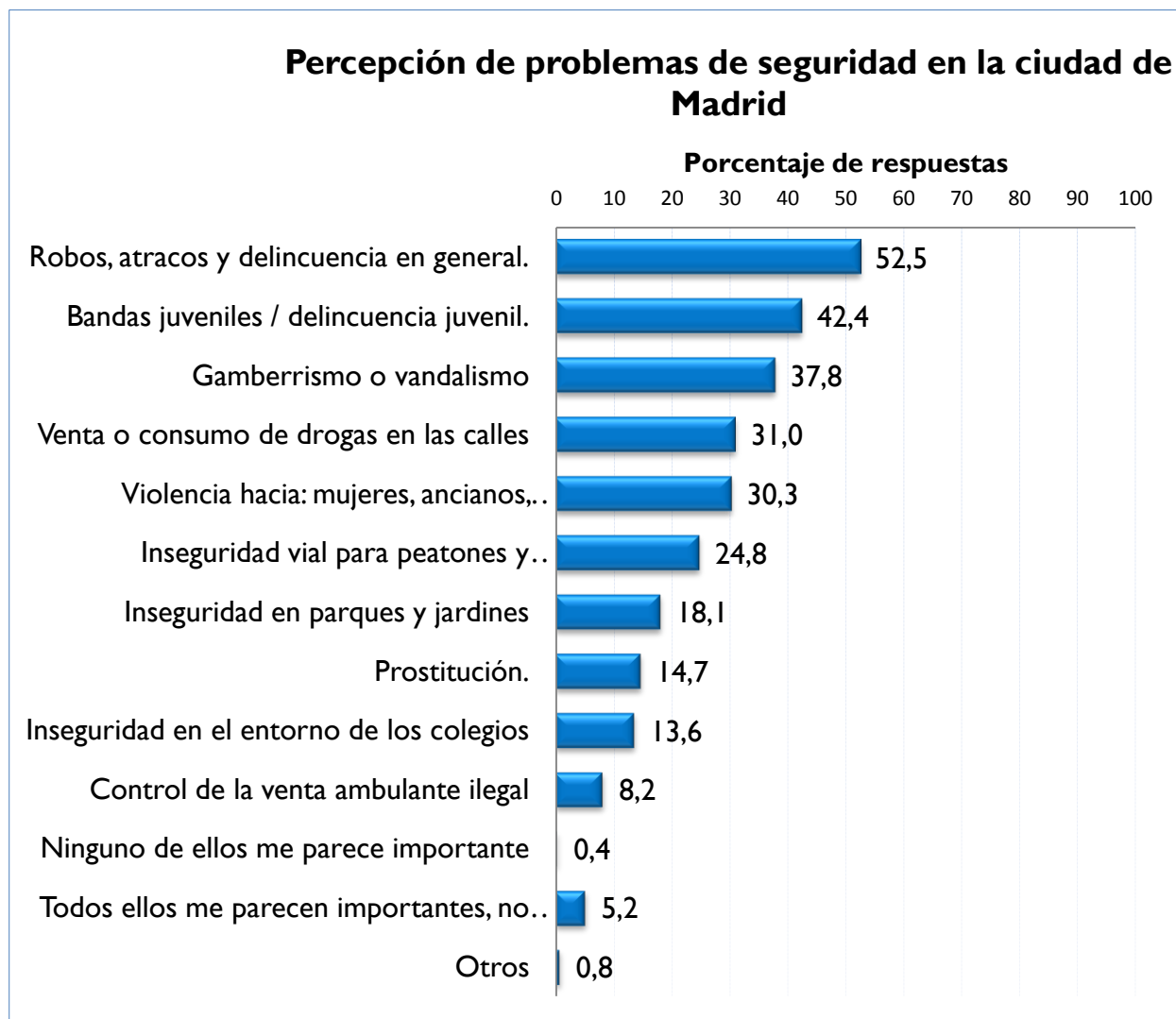
Satisfacción con los servicios de Seguridad y Emergencias



Indicador de satisfacción con los servicios de Seguridad y Emergencias



4.4. La seguridad en la ciudad

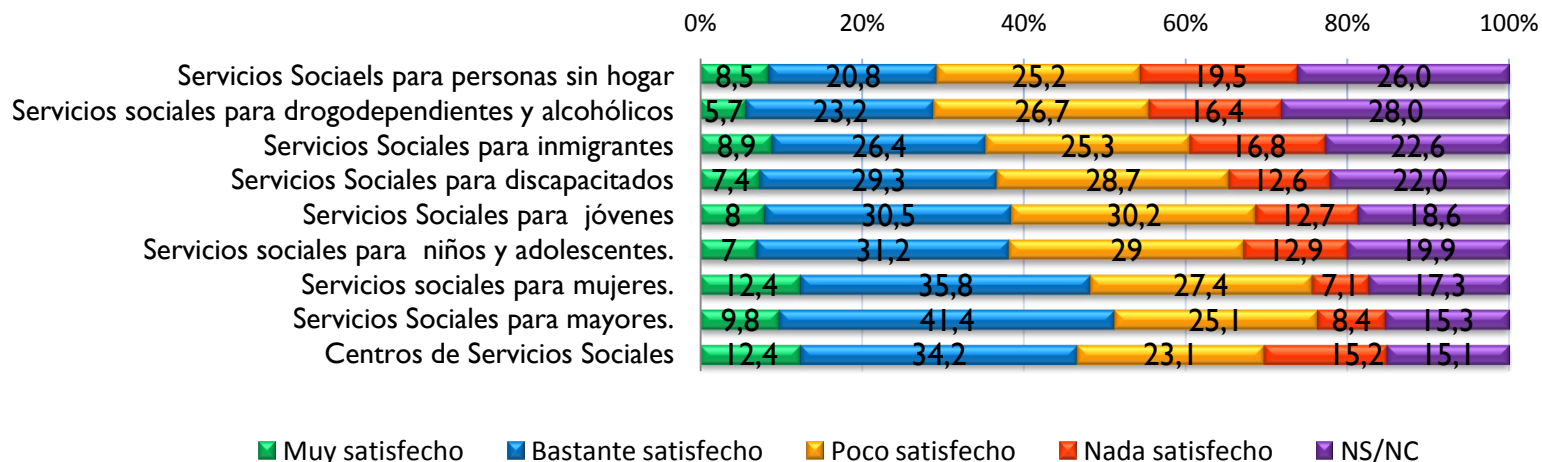


4.4 La seguridad en la ciudad

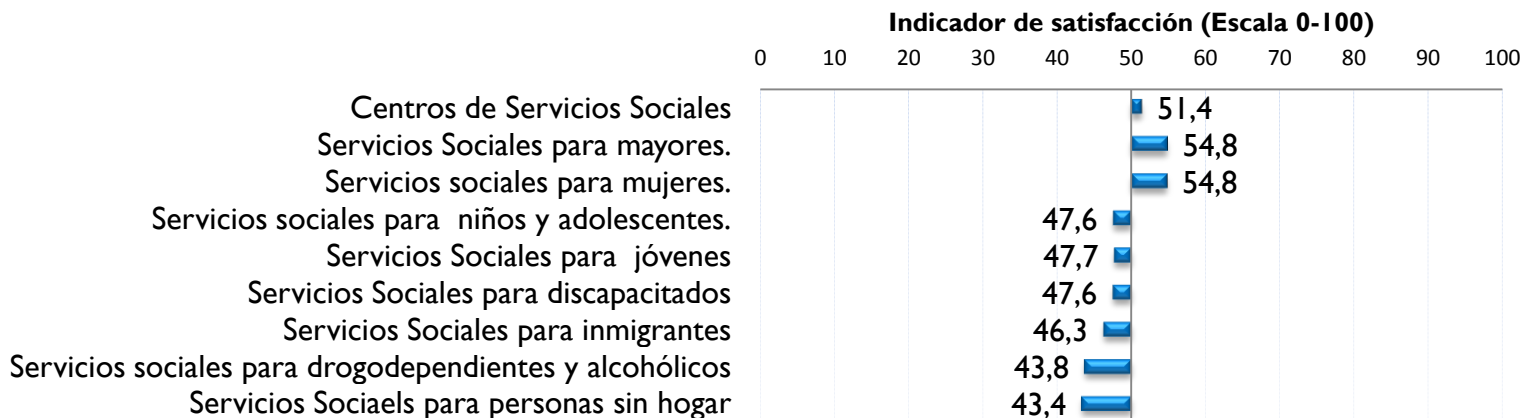


4.5. Satisfacción con los Servicios Sociales

Satisfacción con los Servicios Sociales

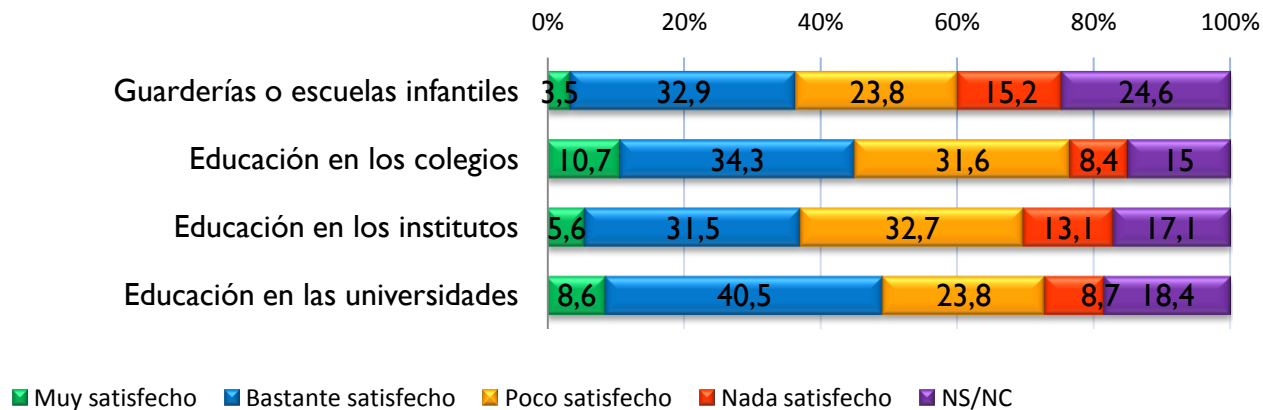


Indicador de satisfacción con los Servicios Sociales

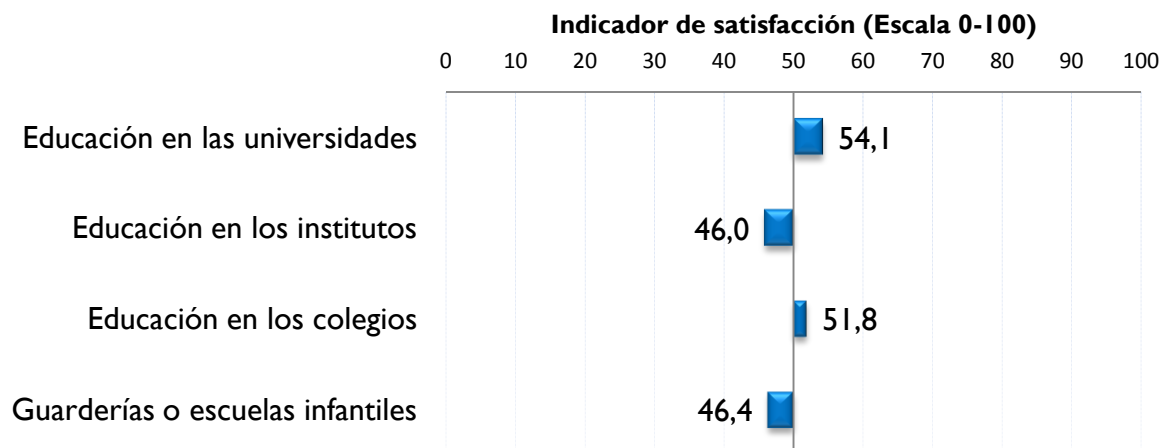


4.6. Satisfacción con la Educación

Satisfacción con los Servicios Educativos



Indicador de satisfacción con los Servicios Educativos

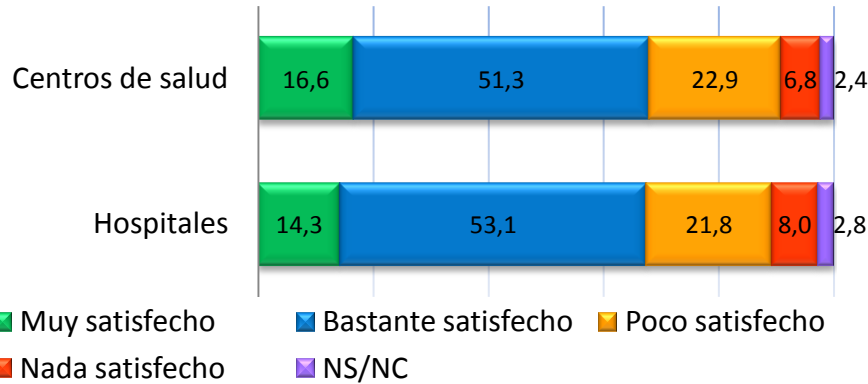


4.7. Satisfacción con la Atención Sanitaria y la Salud Pública

Satisfacción con la Asistencia Sanitaria

Porcentaje de respuestas

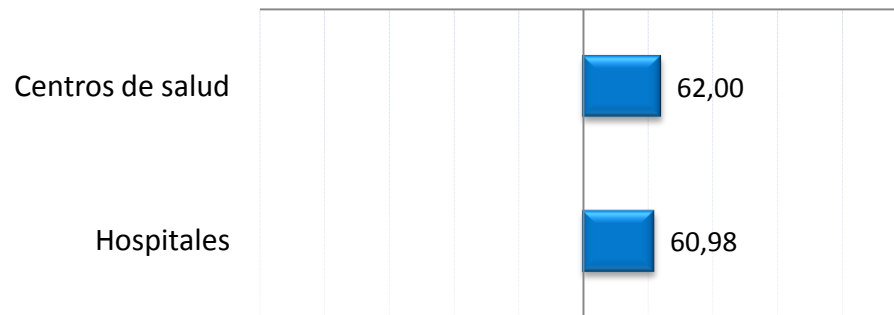
0% 20% 40% 60% 80% 100%



Indicador de Satisfacción con la Asistencia Sanitaria

Escala 0-100

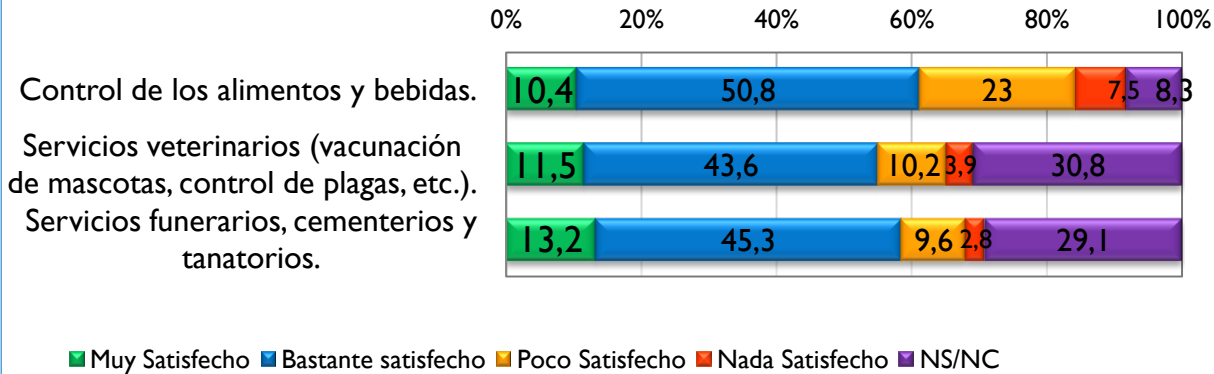
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100



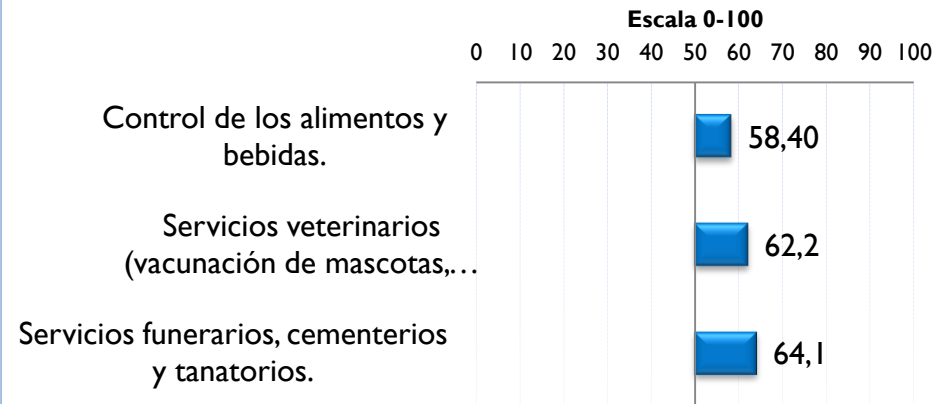
4.7. Satisfacción con la Atención Sanitaria y la Salud Pública

Satisfacción con los servicios de Salud Pública

Porcentaje de respuestas



Indicador de Satisfacción con los Servicios de Salud Pública

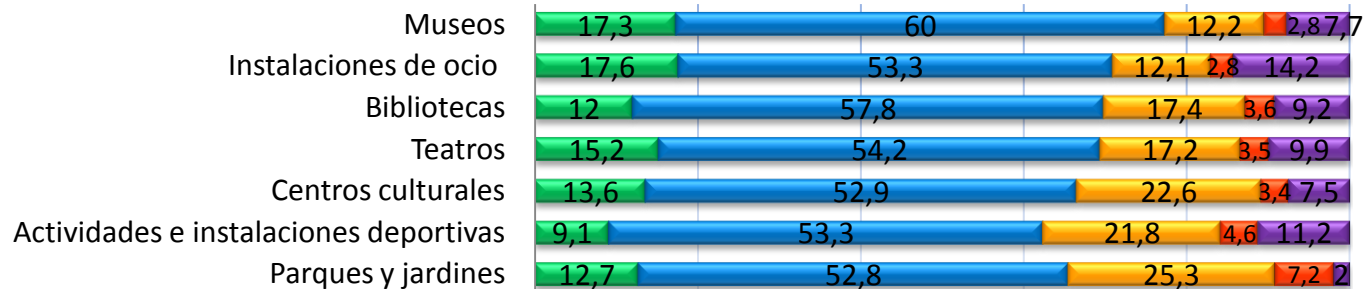


4.8. Satisfacción con los equipamientos para el Ocio, la Cultura y el Deporte

Satisfacción con Servicios de Ocio, Cultura y Deporte

Porcentaje de respuestas

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

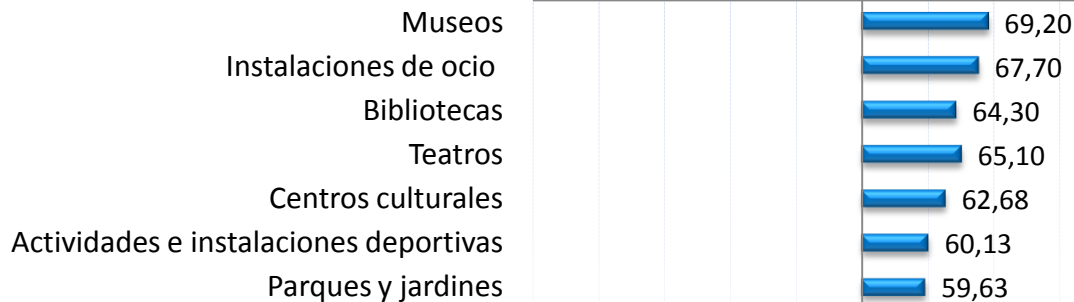


■ Muy satisfecho
 ■ Bastante satisfecho
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho
 ■ NS/NC

Indicador de Satisfacción con Servicios de Ocio, Cultura y Deporte

Escala 0-100

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

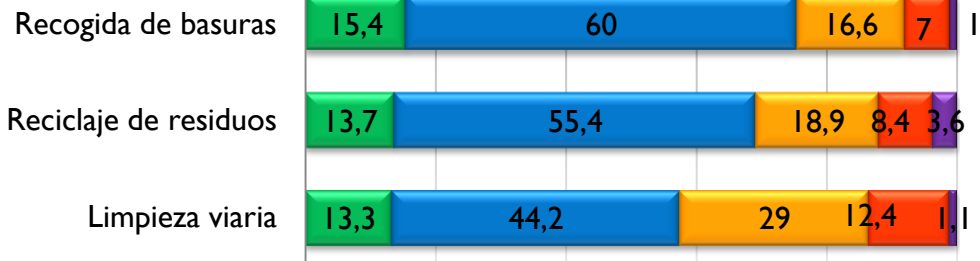


4.9. Satisfacción con los Servicios de Medio Ambiente

Satisfacción con Actuaciones en Medio Ambiente

Porcentaje de respuestas

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

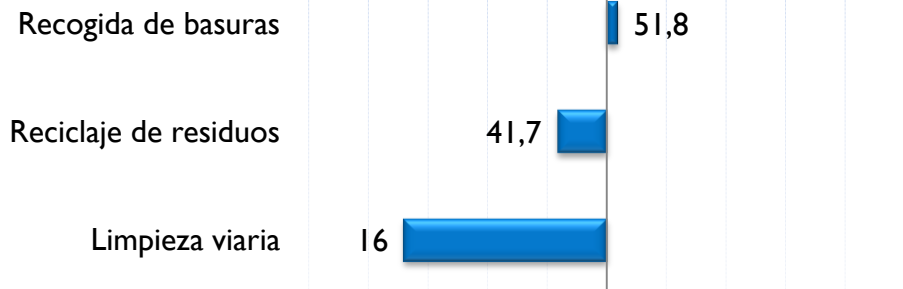


■ Muy Satisfecho
 ■ Bastante satisfecho
 ■ Poco Satisfecho
 ■ Nada Satisfecho
 ■ NS/NC

Indicador de Satisfacción con actuaciones en Medio Ambiente

Escala 0-100

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

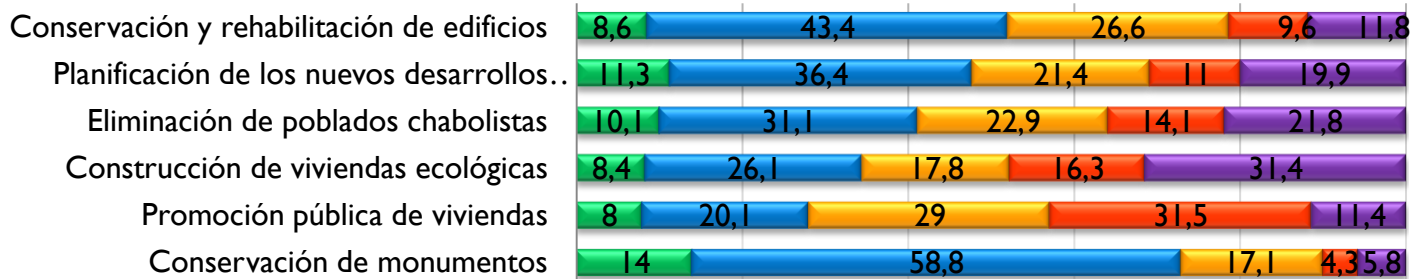


4.10. Satisfacción con las actuaciones en materia de Urbanismo y Vivienda

Satisfacción con las actuaciones en Urbanismo

Porcentaje de respuestas

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

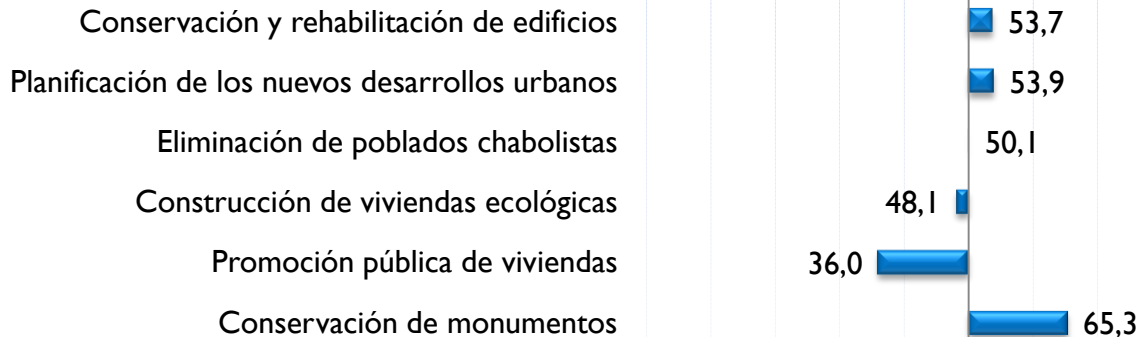


■ Muy satisfecho
 ■ Bastante satisfecho
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho
 ■ NS/NC

Indicador de Satisfacción con las actuaciones en Urbanismo

Escala 0-100

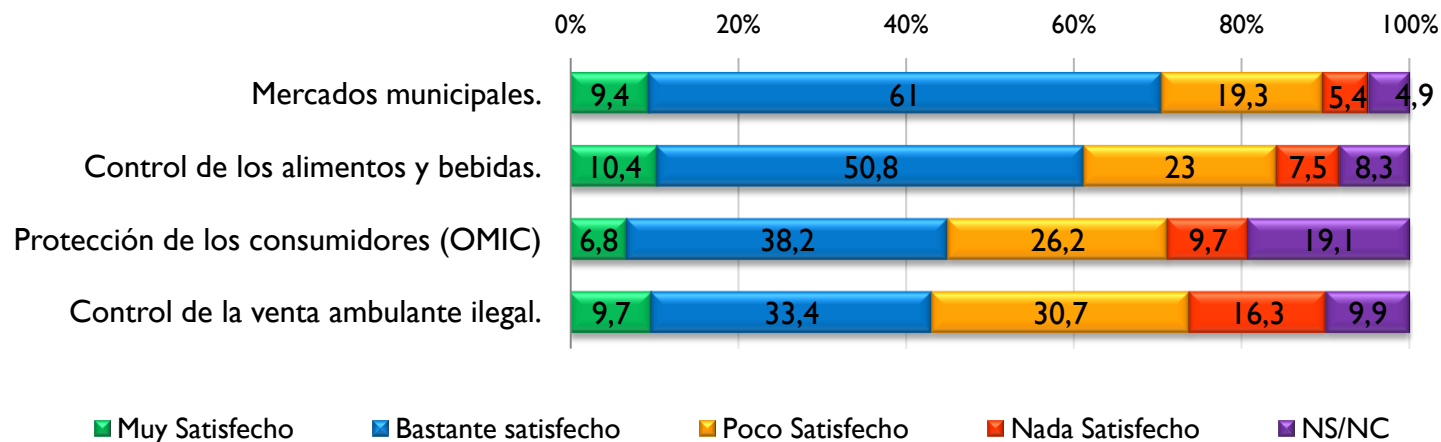
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100



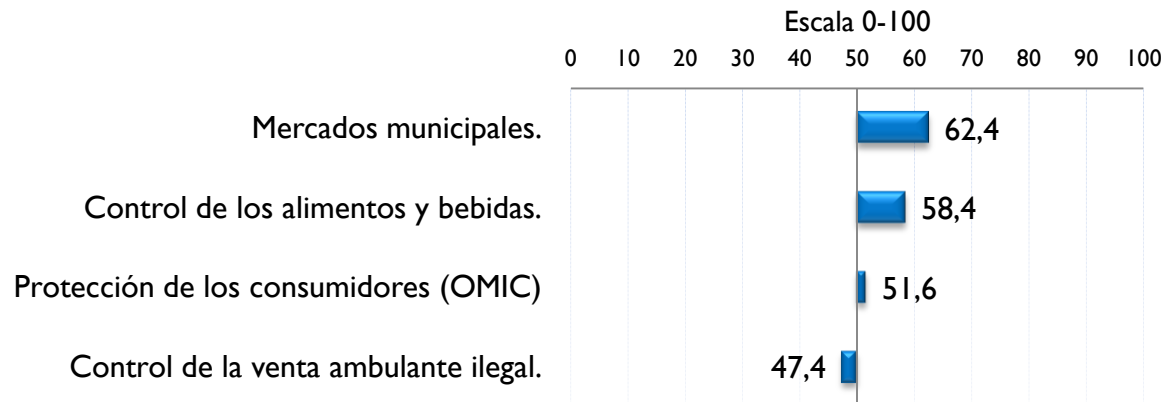
4.11. Satisfacción con las actuaciones en materia de Consumo

Satisfacción con Servicios de Consumo

Porcentaje de respuestas



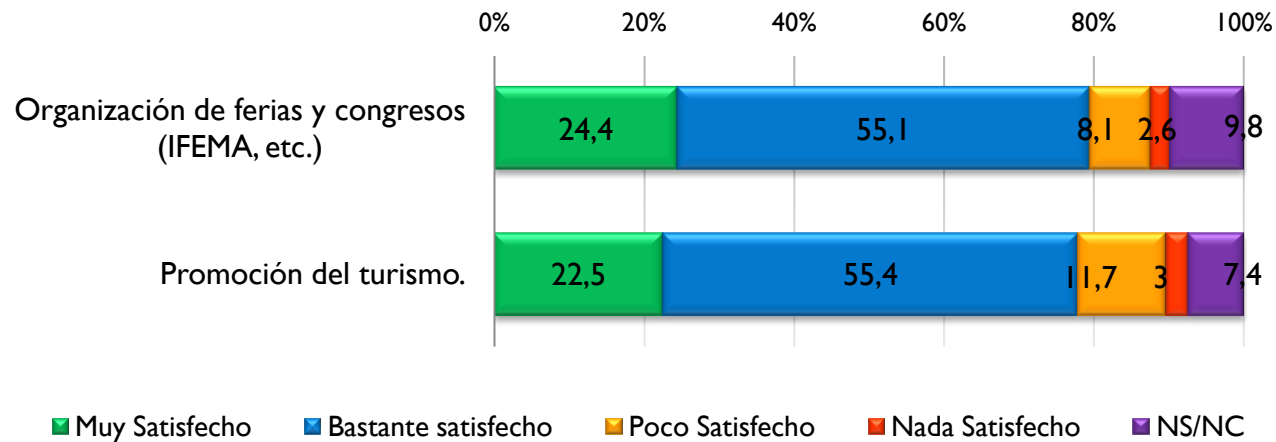
Indicador de Satisfacción con los Servicios de Consumo



4.12. Satisfacción con las actuaciones en materia de Turismo

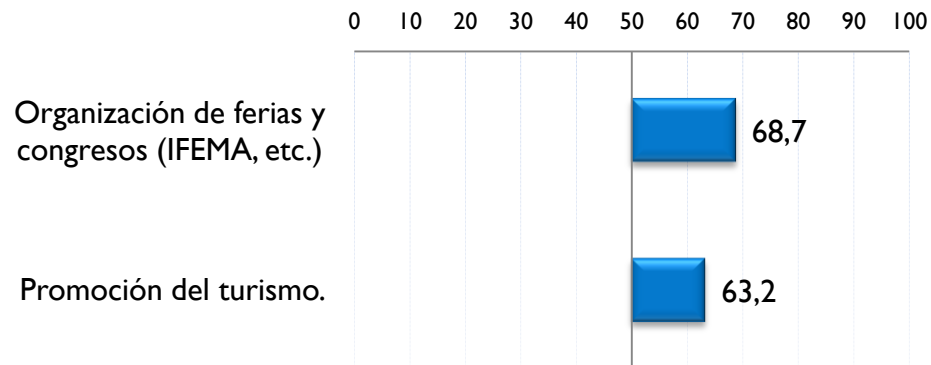
Satisfacción con Actuaciones en Turismo

Porcentaje de respuestas



Indicador de Satisfacción con actuaciones en Turismo

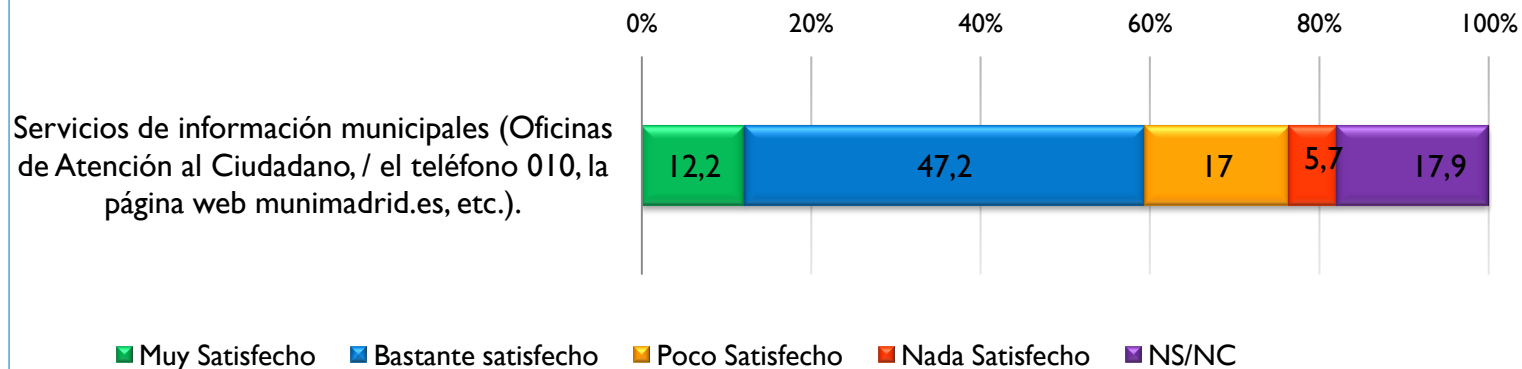
Escala 0-100



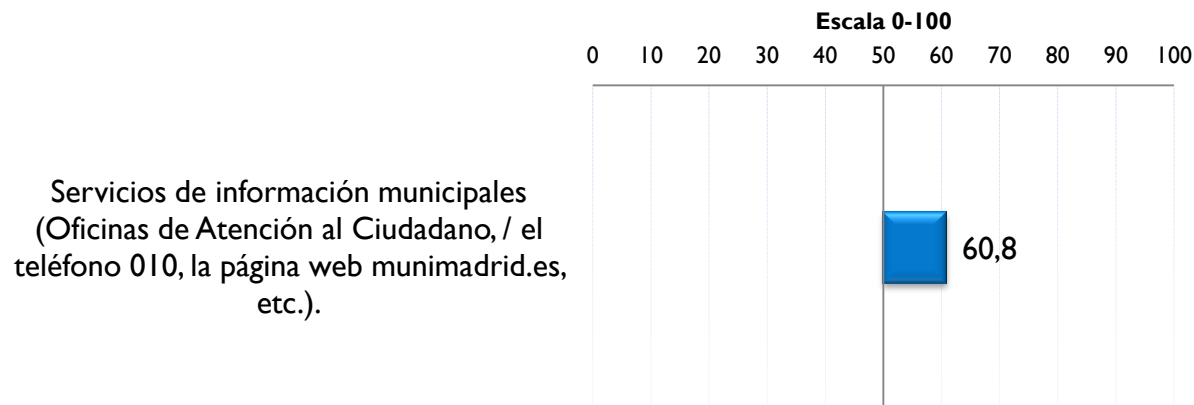
4.14. Atención al ciudadano

Satisfacción con los Servicios de Atención al Ciudadano

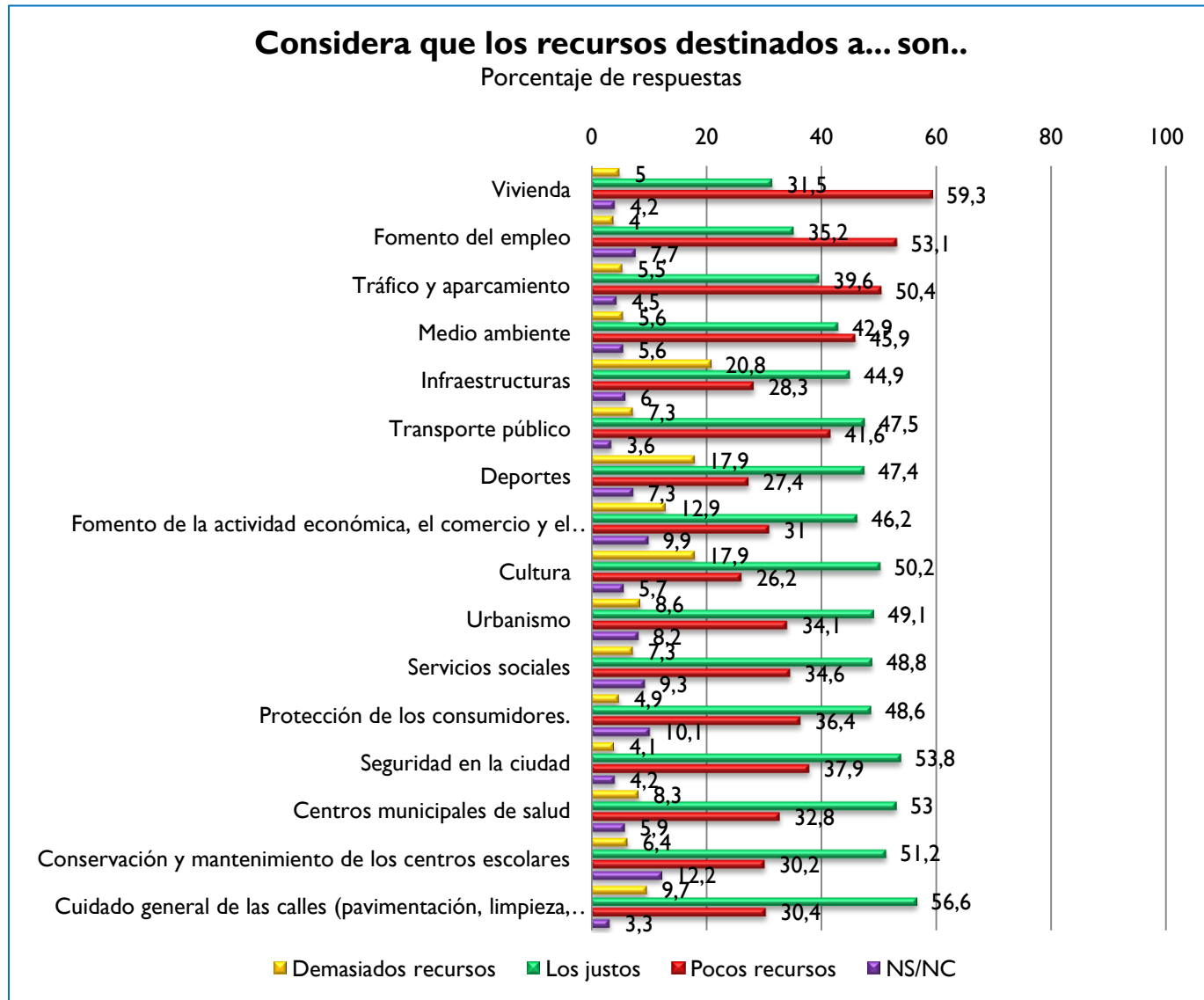
Porcentaje de respuestas



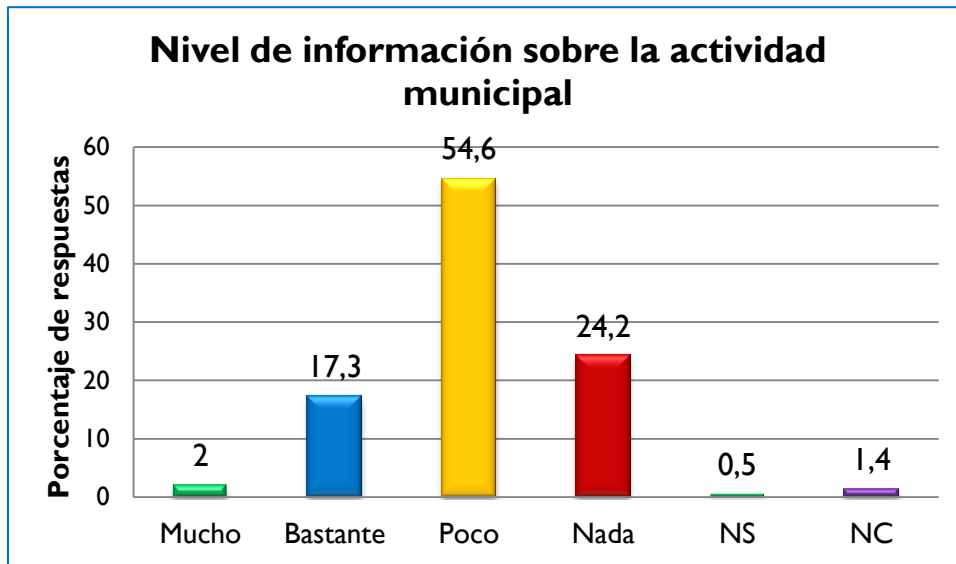
Indicador de Satisfacción con los Servicios de Atención al Ciudadano



4.14. Valoración de la Política de gastos



4.15. Información de la actividad municipal



Medios utilizados para obtener información de la actividad municipal

■ Porcentaje de respuestas positivas

