



# **Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2016**

## **DISTRITO HORTALEZA**

**Servicio de Evaluación**

**Subdirección General de Calidad y Evaluación**

**Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía**

**2017**

1.- Ficha técnica e indicadores utilizados.....	3
2.- Calidad de vida y agenda pública.....	5
3.- Movilidad y transporte.....	7
4.- Seguridad y emergencias.....	10
5.- Medio Ambiente.....	13
6.- Espacios públicos abiertos, Urbanismo y Vivienda.....	14
7.- Cohesión Social y Servicios sociales, Deportes y Cultura.....	15
8.- Salud.....	18
9.- Desarrollo Económico y Tecnológico y Empleo .....	20
10.- Relación con la ciudadanía, Gobernanza y participación ciudadana....	21
11.- Perfil de las personas encuestadas.....	29

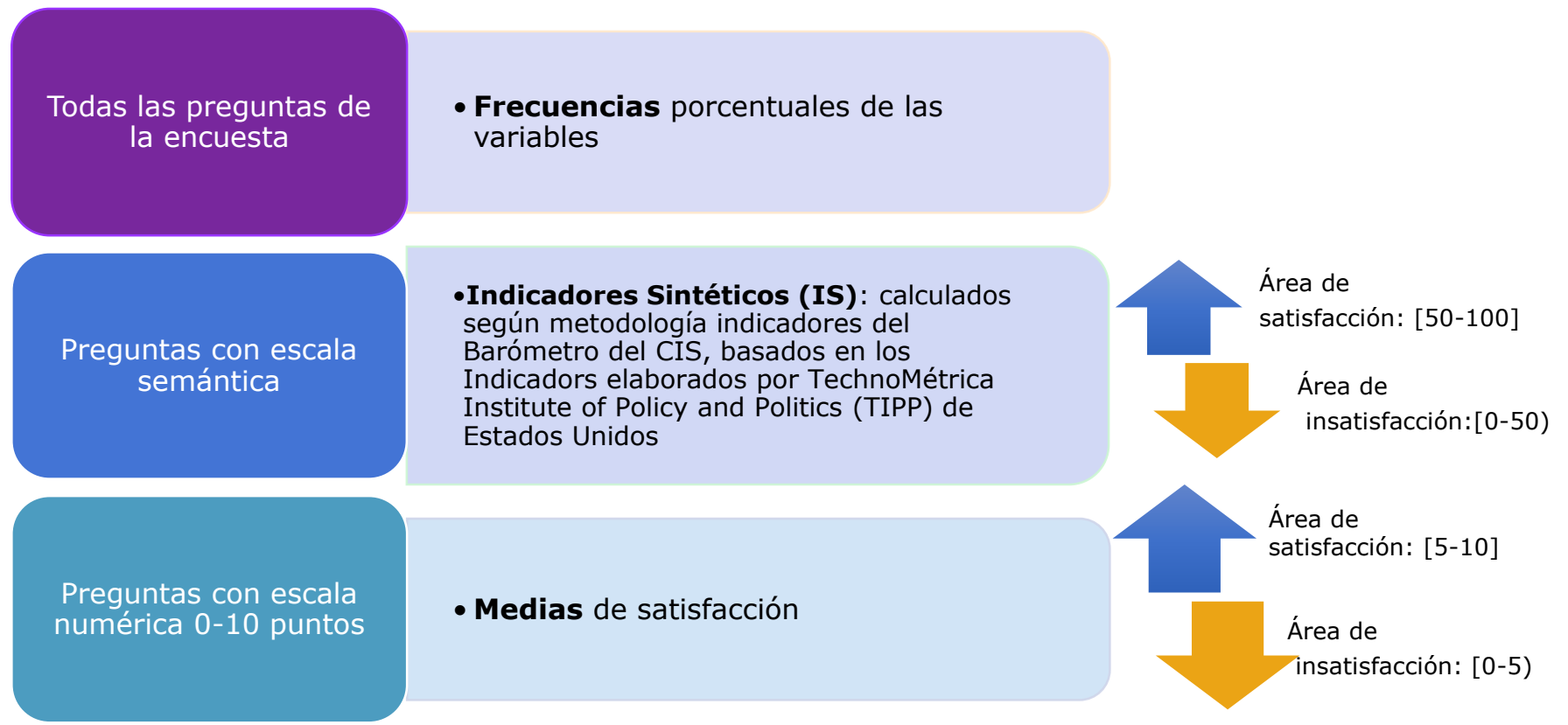
## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

<b>Universo</b>	Personas mayores de 16 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
<b>Tamaño muestral</b>	8.537 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente
<b>Error muestral</b>	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 $\pm 5,0\%$ para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple
<b>Procedimiento de muestreo</b>	Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo de las personas informantes, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación apropiada por distrito
<b>Método de recogida</b>	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio de la persona encuestada
<b>Periodo de recogida</b>	Del 6 de septiembre al 18 de noviembre de 2016 El pretest se realizó del 25 de agosto al 2 de septiembre de 2016
<b>Ponderación</b>	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a junio de 2016
<b>Número de expediente</b>	300/2015/01539 Presupuesto base de licitación: 132.231,40€ Importe IVA 21%: 27.768,60€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 160.000,00€
<b>Empresa adjudicataria trabajo de campo</b>	Dephimática S.L. Precio de adjudicación: 120.315,50 € (sin IVA) 145.581,75 € (i.i)

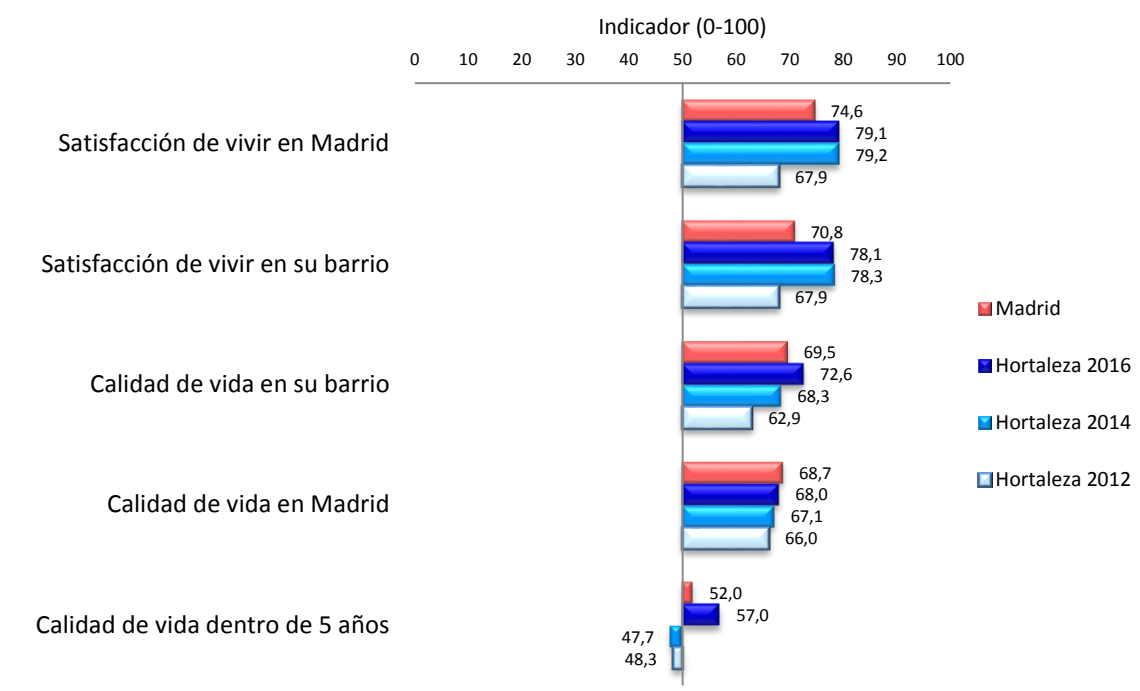
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

## INDICADORES UTILIZADOS

### INDICADORES UTILIZADOS

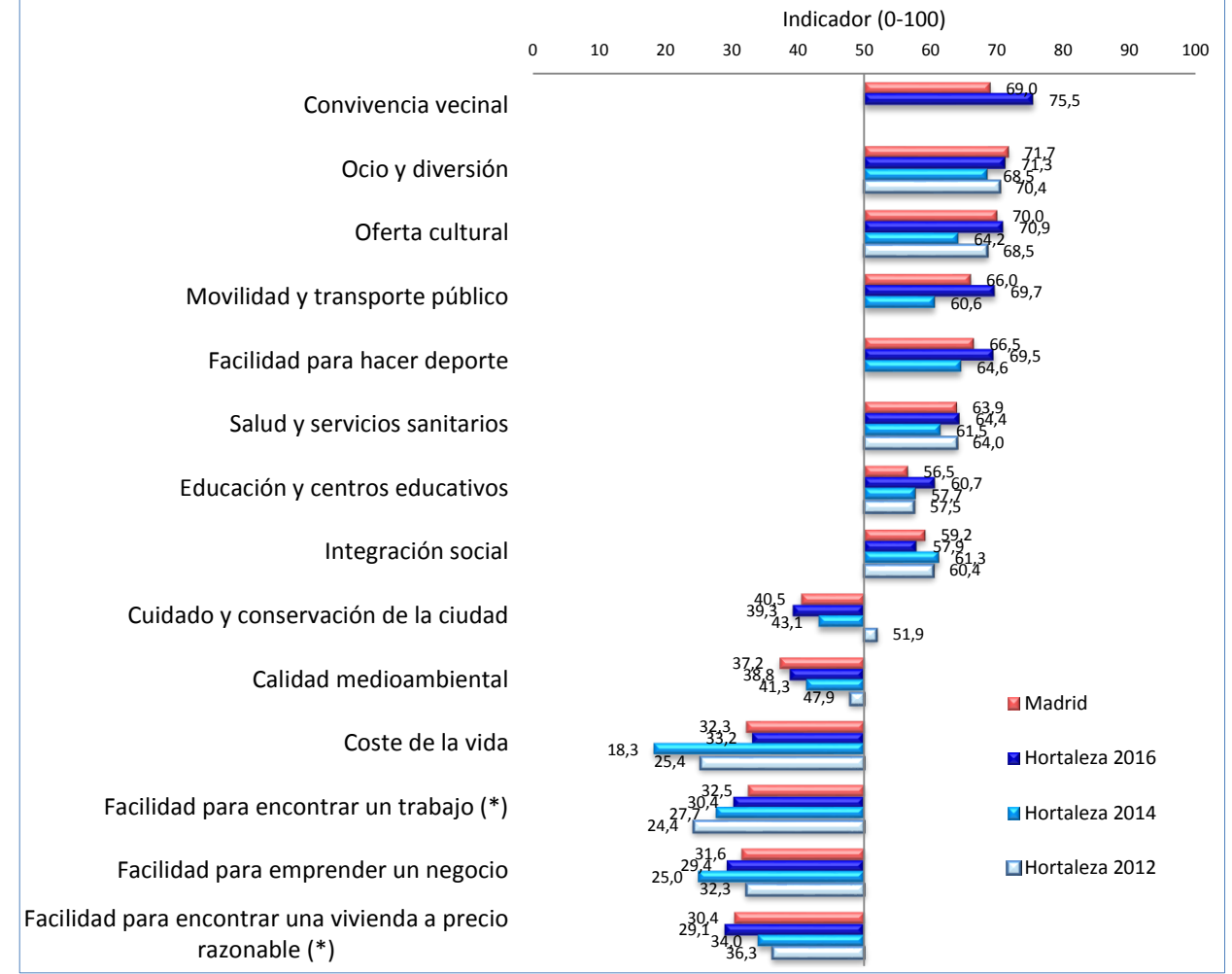


## Indicadores de calidad de vida



Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

## Indicadores de calidad de vida



\* En ediciones anteriores se formuló de manera distinta

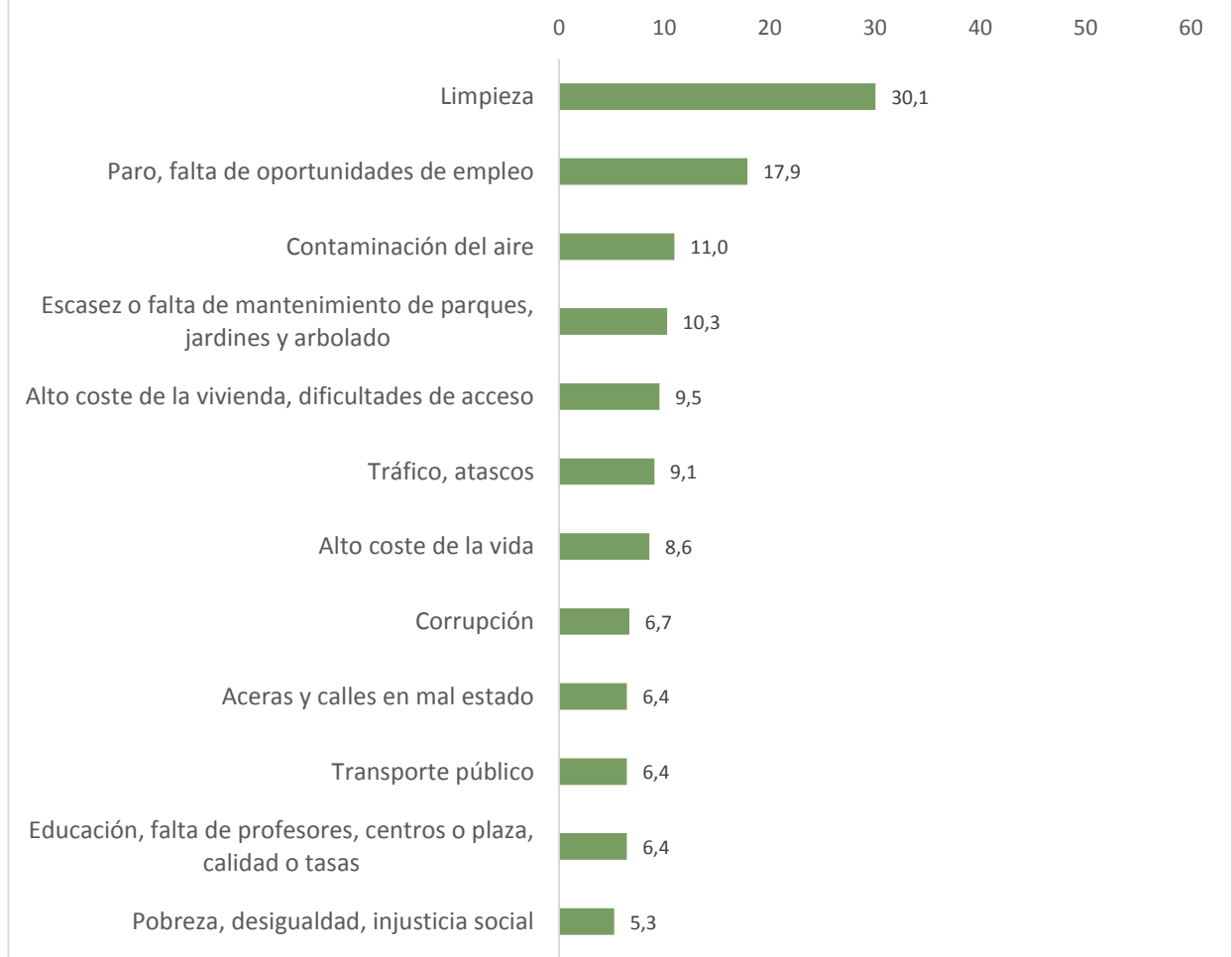
## Principales problemas de la ciudad % de casos.

### Distrito Hortaleza

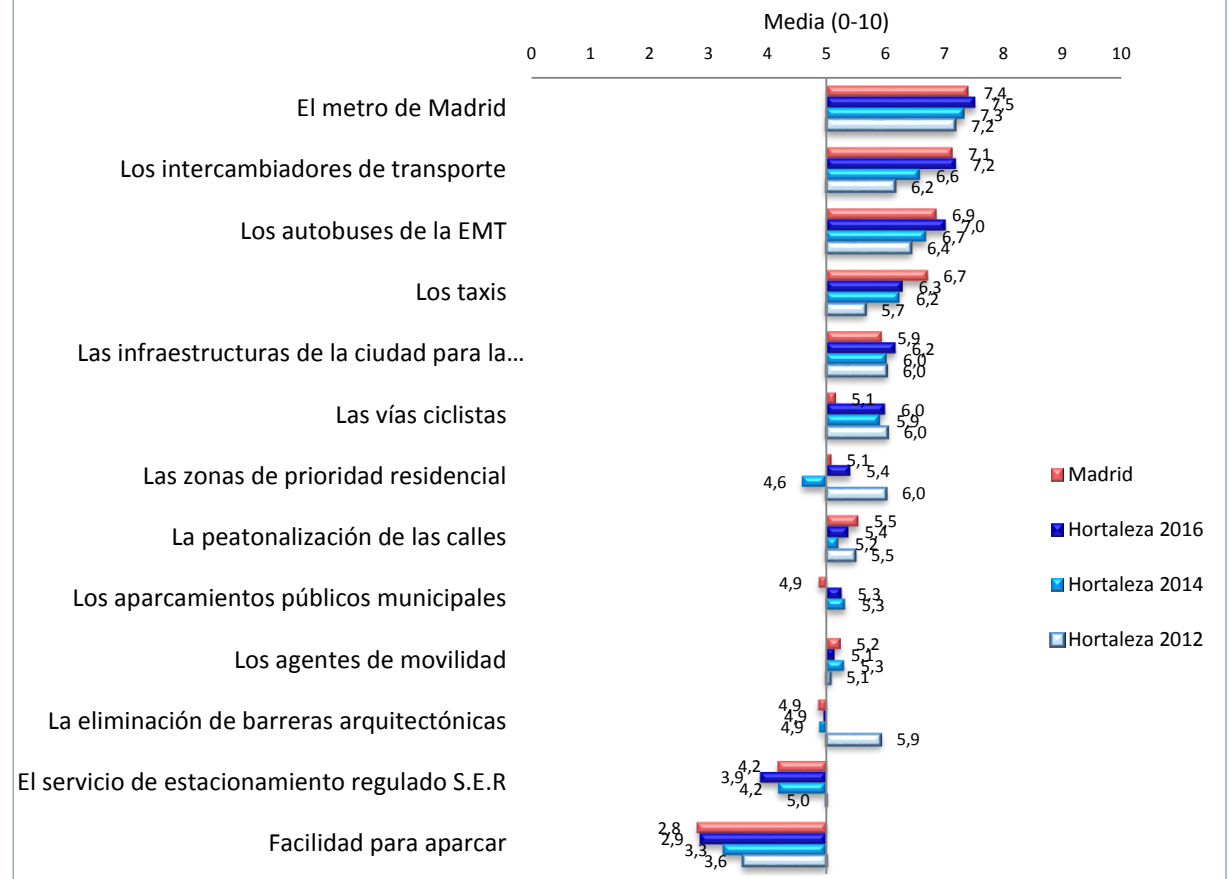


## Principales problemas que mas afectan a la ciudadanía % de casos. Distrito Hortaleza

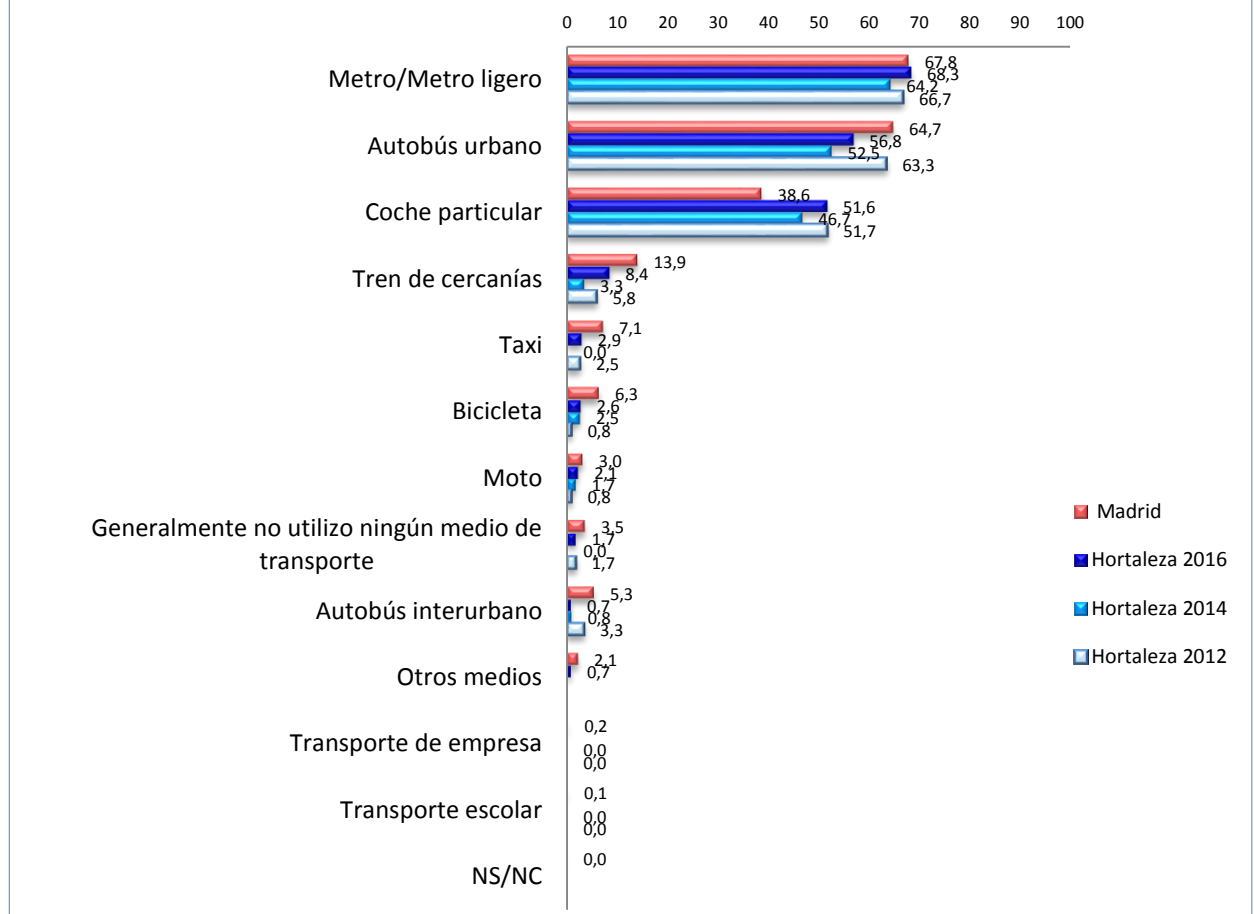
### % de casos. Distrito Hortaleza



## Satisfacción con los servicios, actuaciones y equipamientos de Movilidad y Transportes

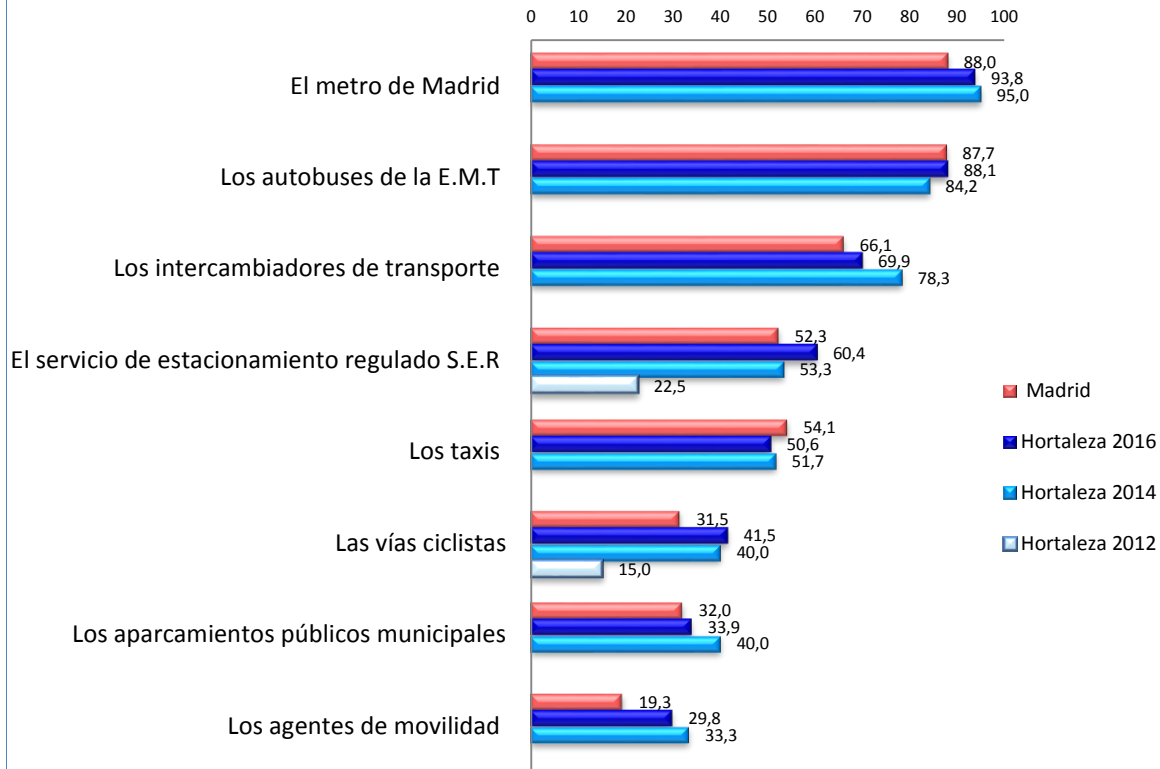


## Medios de transporte utilizados % de casos

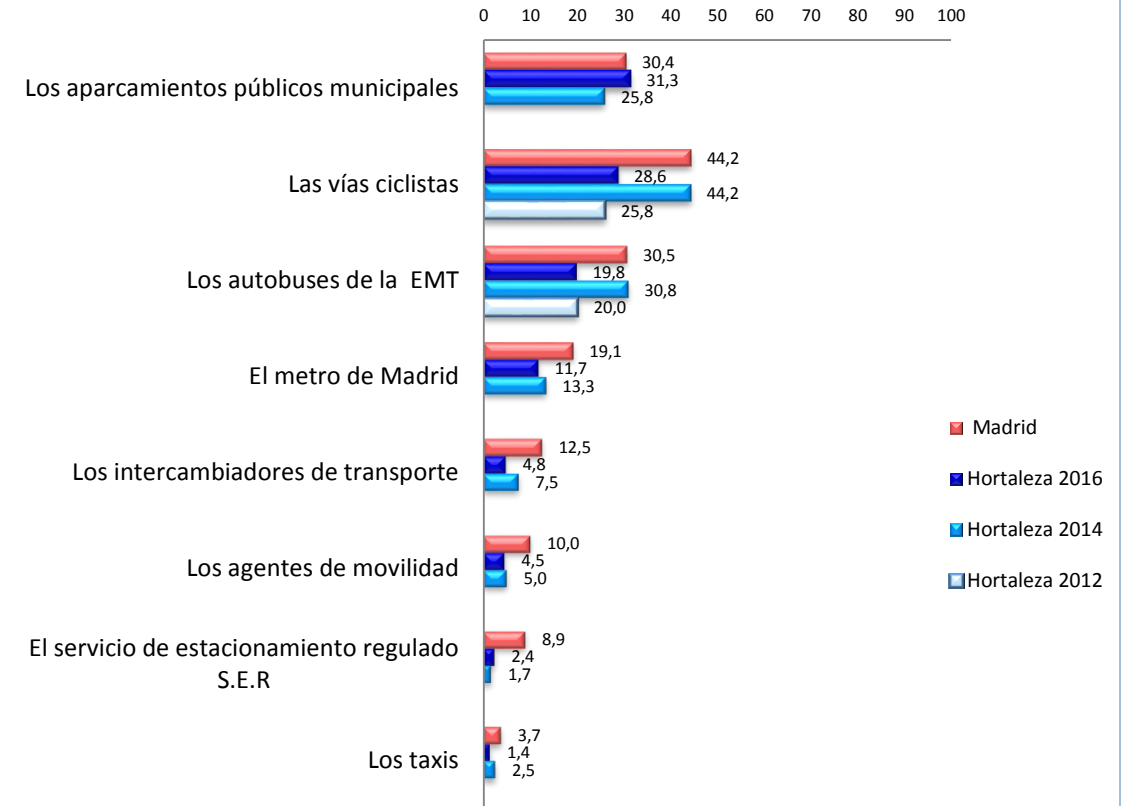


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

### Ha utilizado o requerido el servicio en el último año . % respuestas Sí



### % de respuestas que consideran insuficientes....

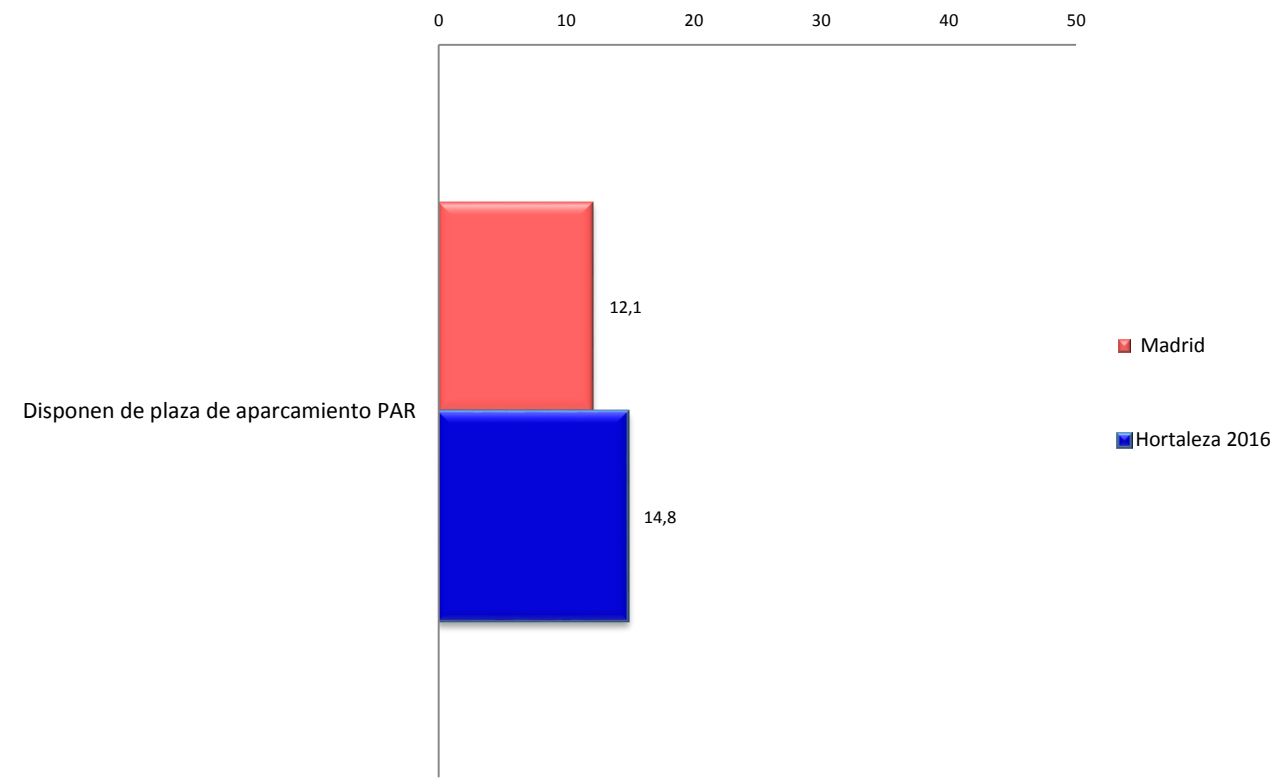


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

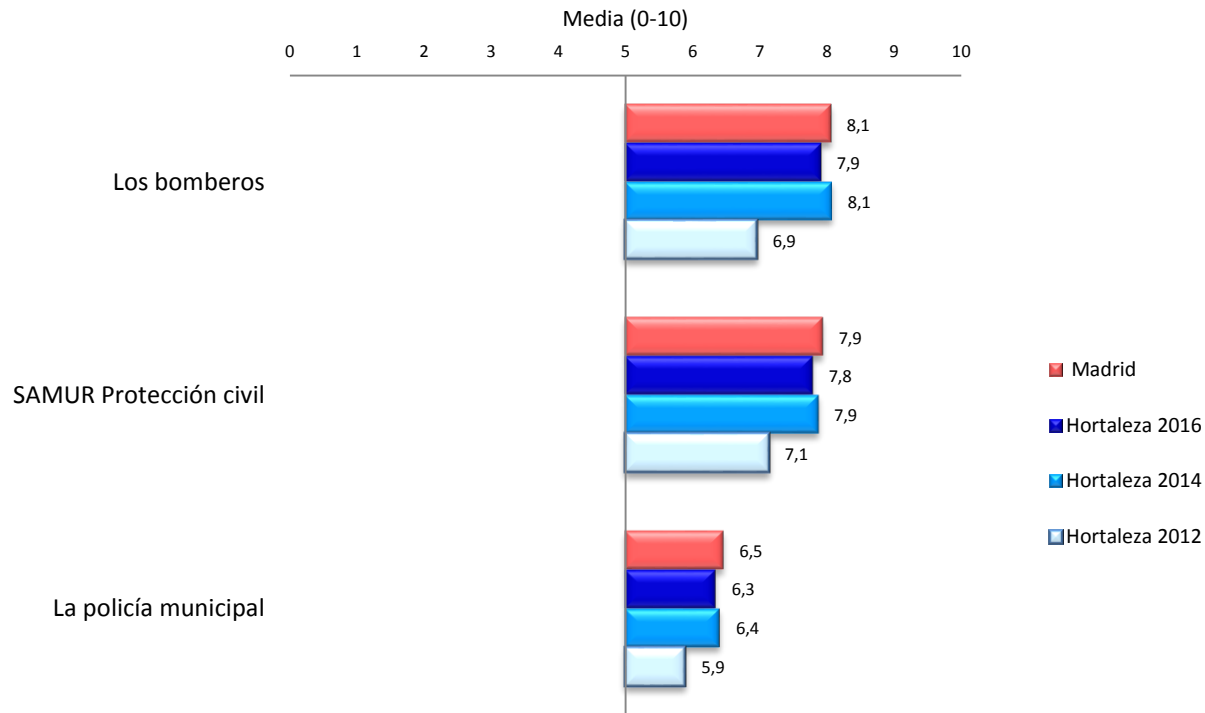


## Usted o alguna de las personas que residen con usted en esa vivienda...

% de sí

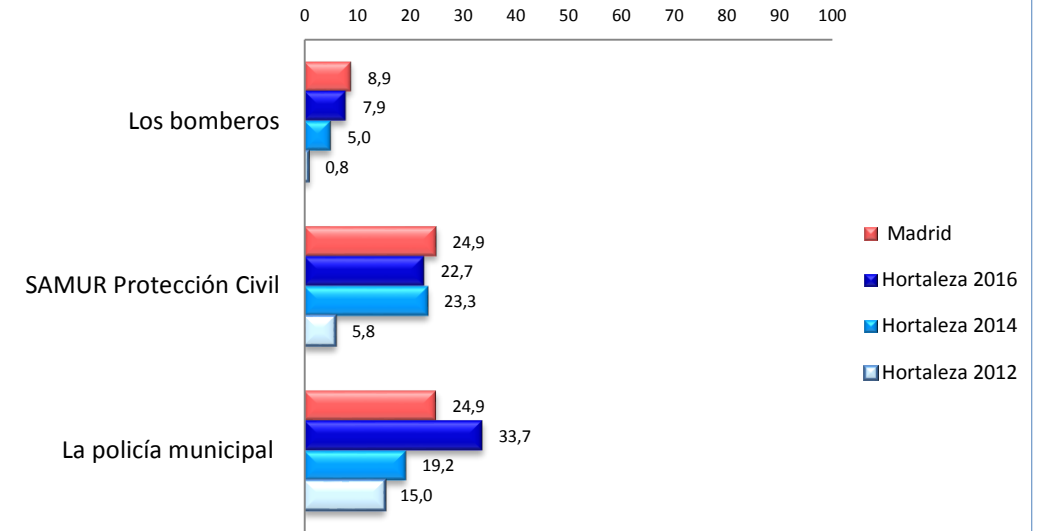


### Satisfacción con los servicios de Seguridad y Emergencias

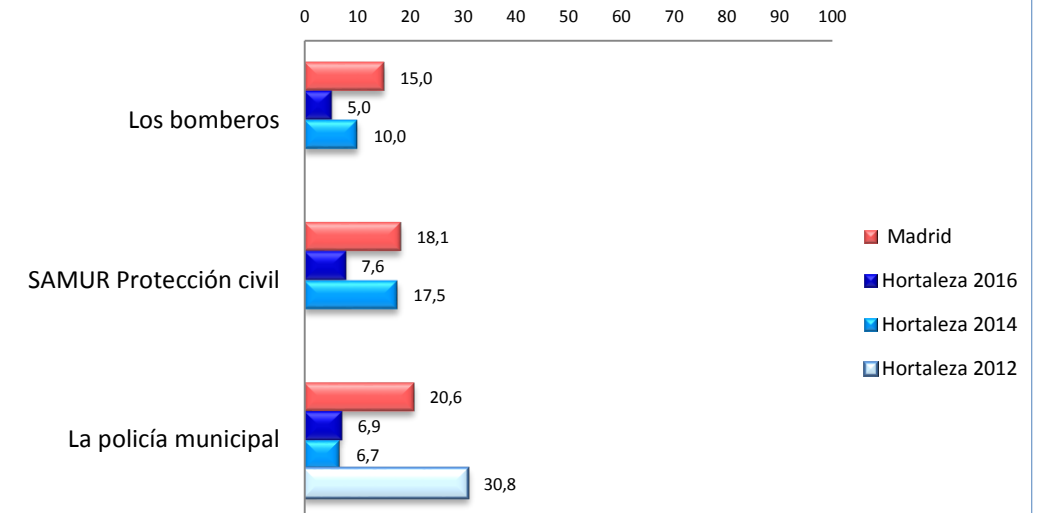


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

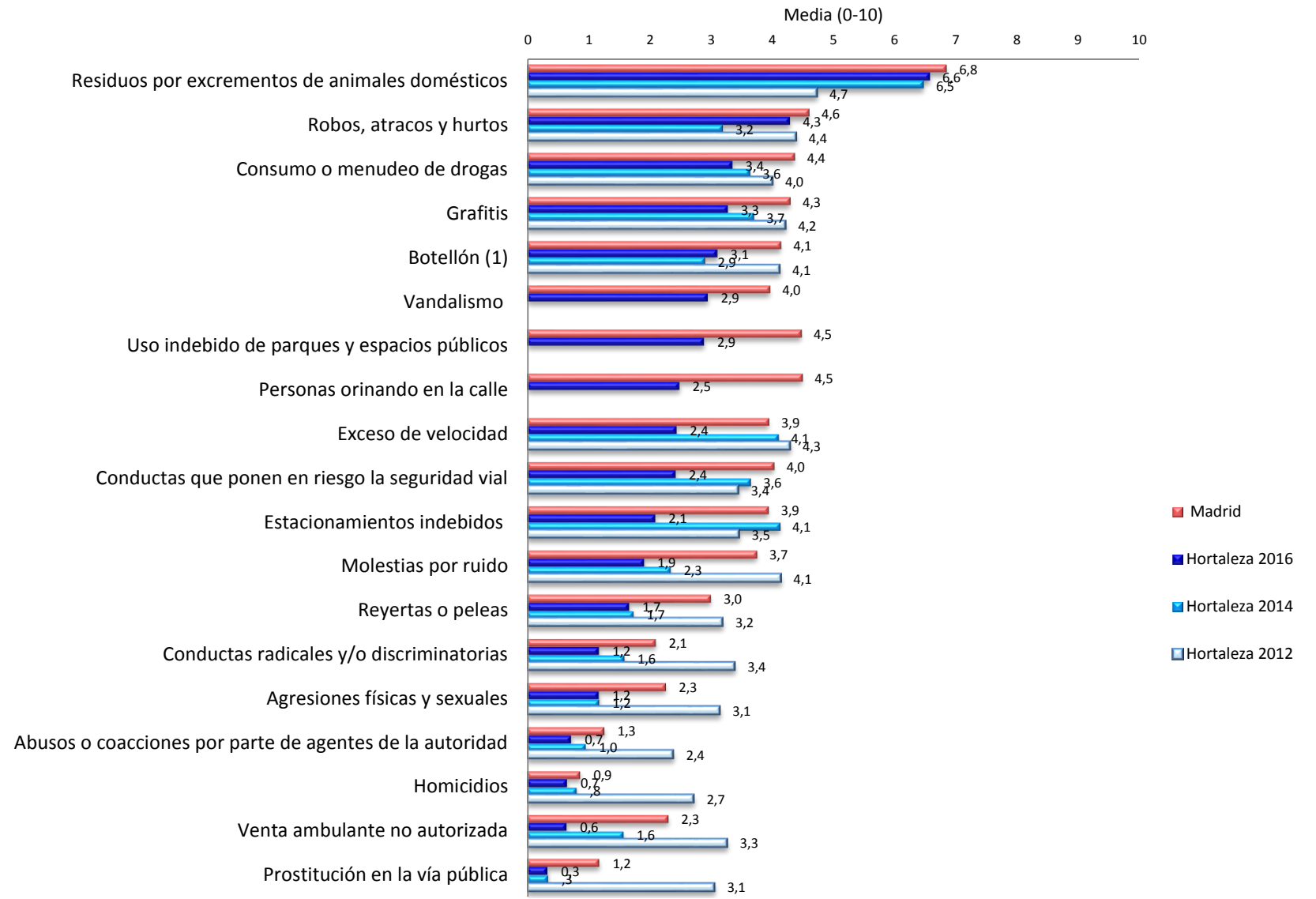
### Ha requerido el servicio en el último año . % respuestas Sí



### Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



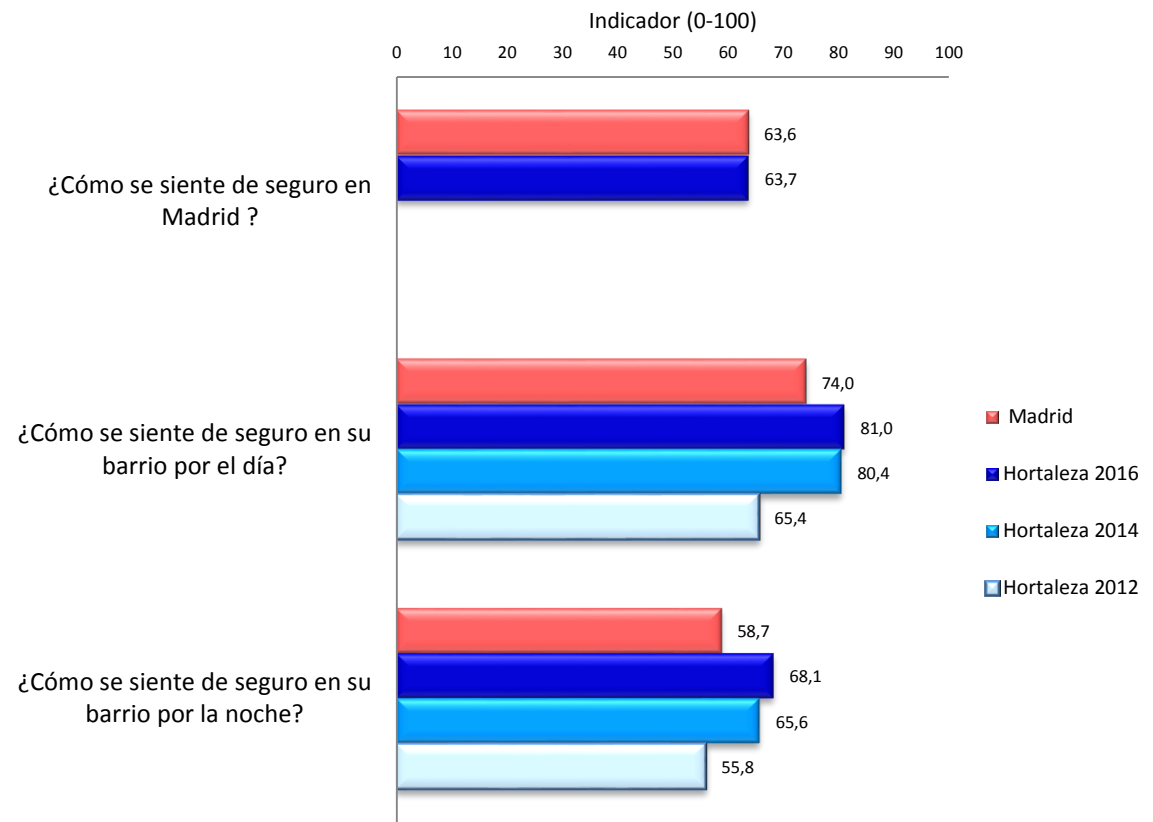
### Frecuencia con la que se producen en su distrito...(0:ninguna , 10: mucha)



\*Vandalismo y uso indebido de parques y jardines se hizo en una sola pregunta en la edición del 2014, media:3

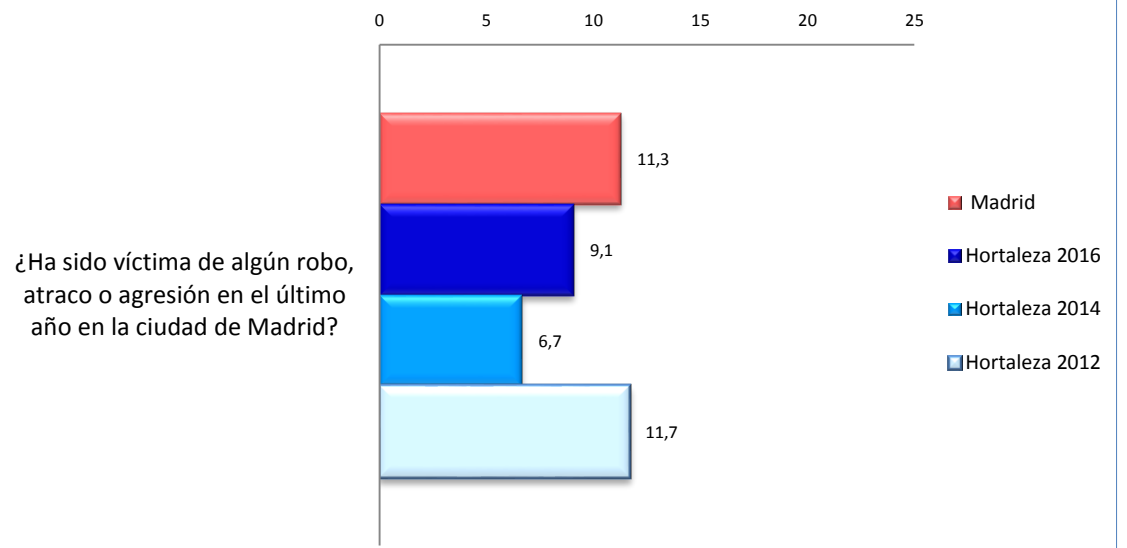
1:en ediciones anteriores se preguntó botellón y molestias vecinales asociadas

## Percepción de seguridad



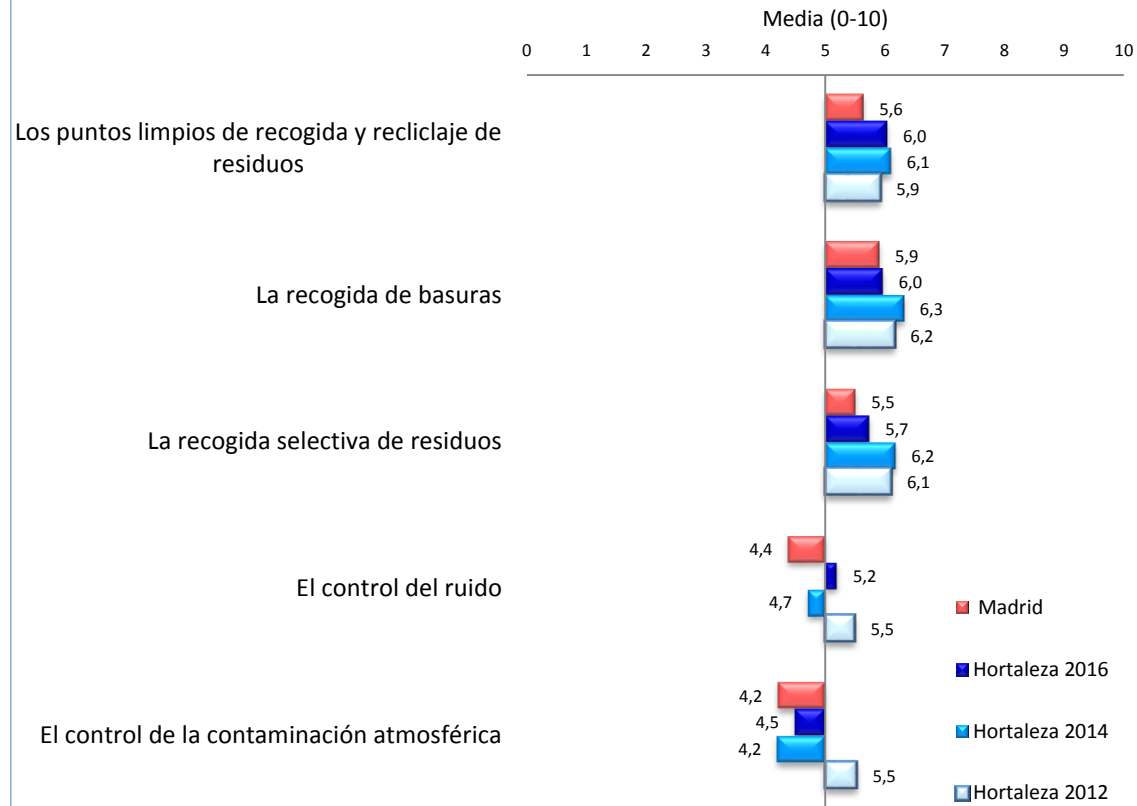
## Ha sido víctima de algún robo, atraco.. en el último año en Madrid.

### % respuestas Sí

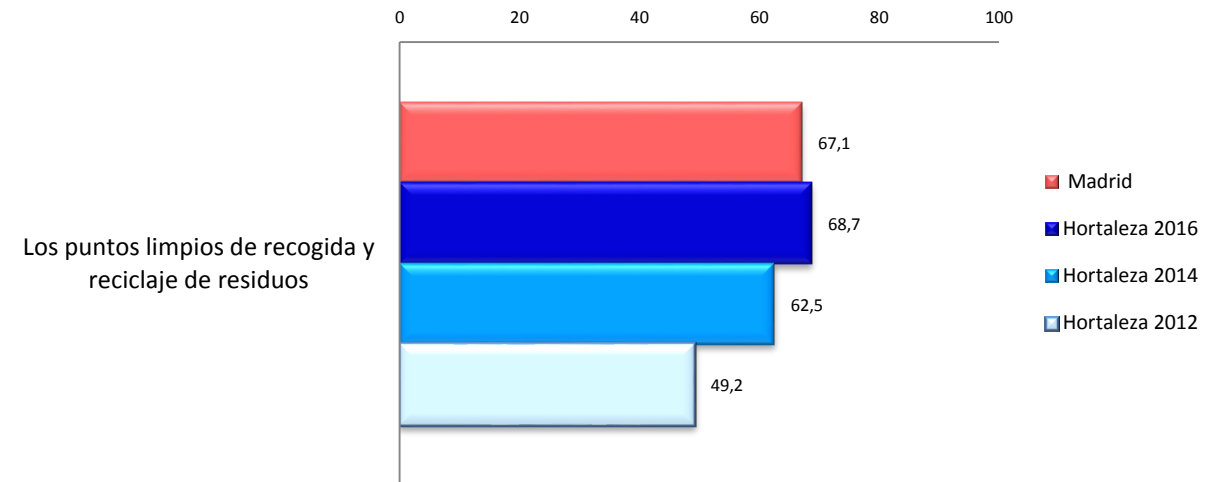


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

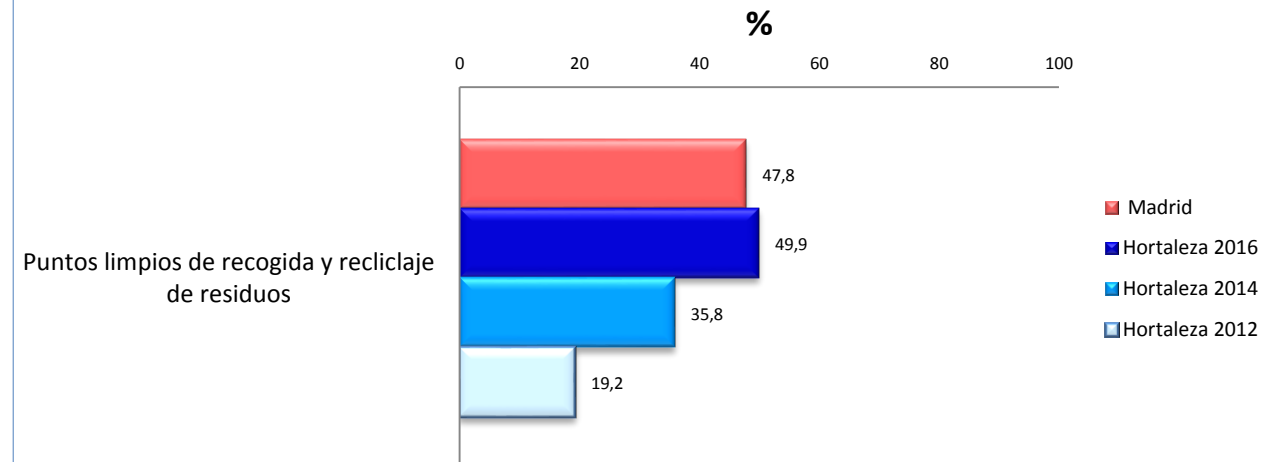
### Satisfacción con los servicios de Medio Ambiente



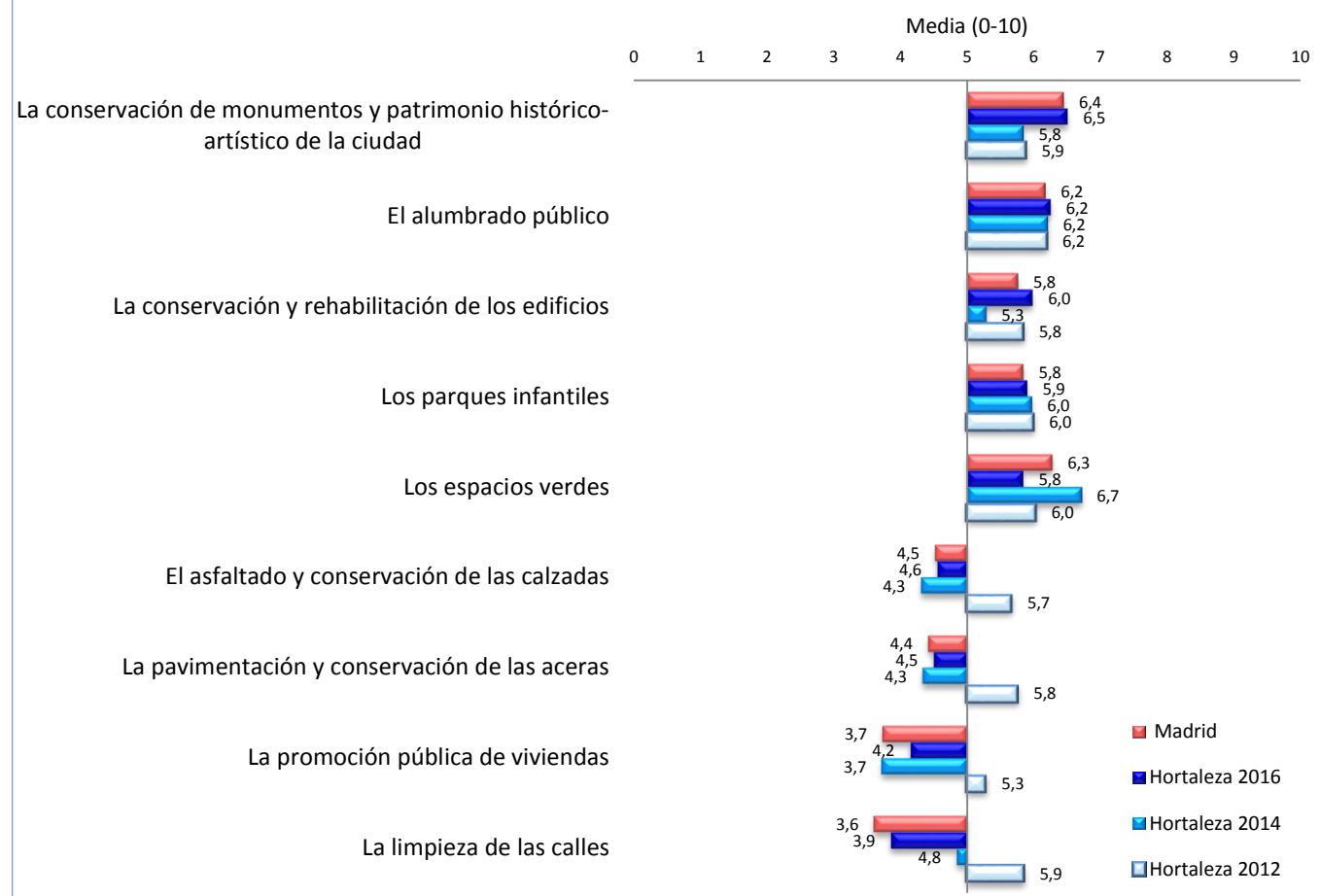
### Ha utilizado el servicio o equipamiento en el último año . % respuestas Sí



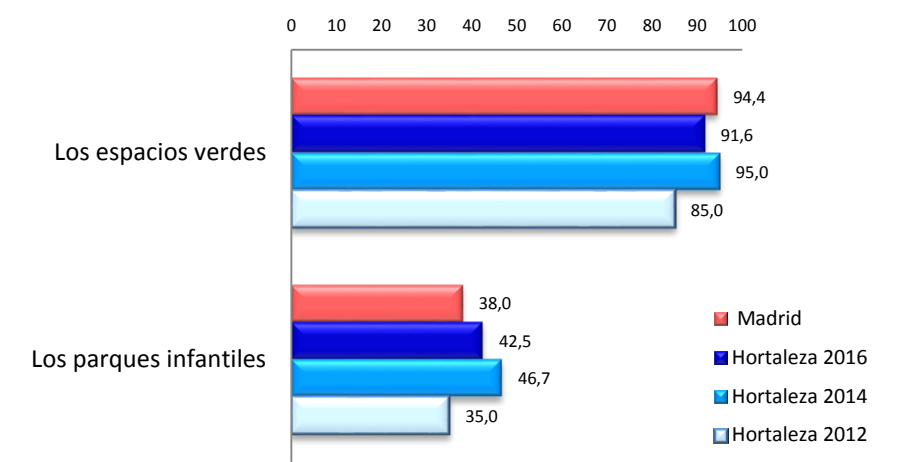
### Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



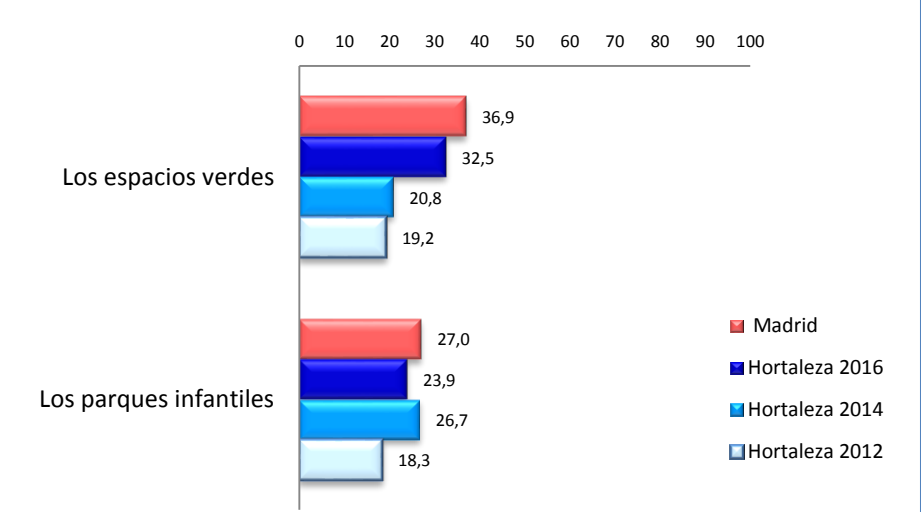
## Satisfacción con los servicios e infraestructuras



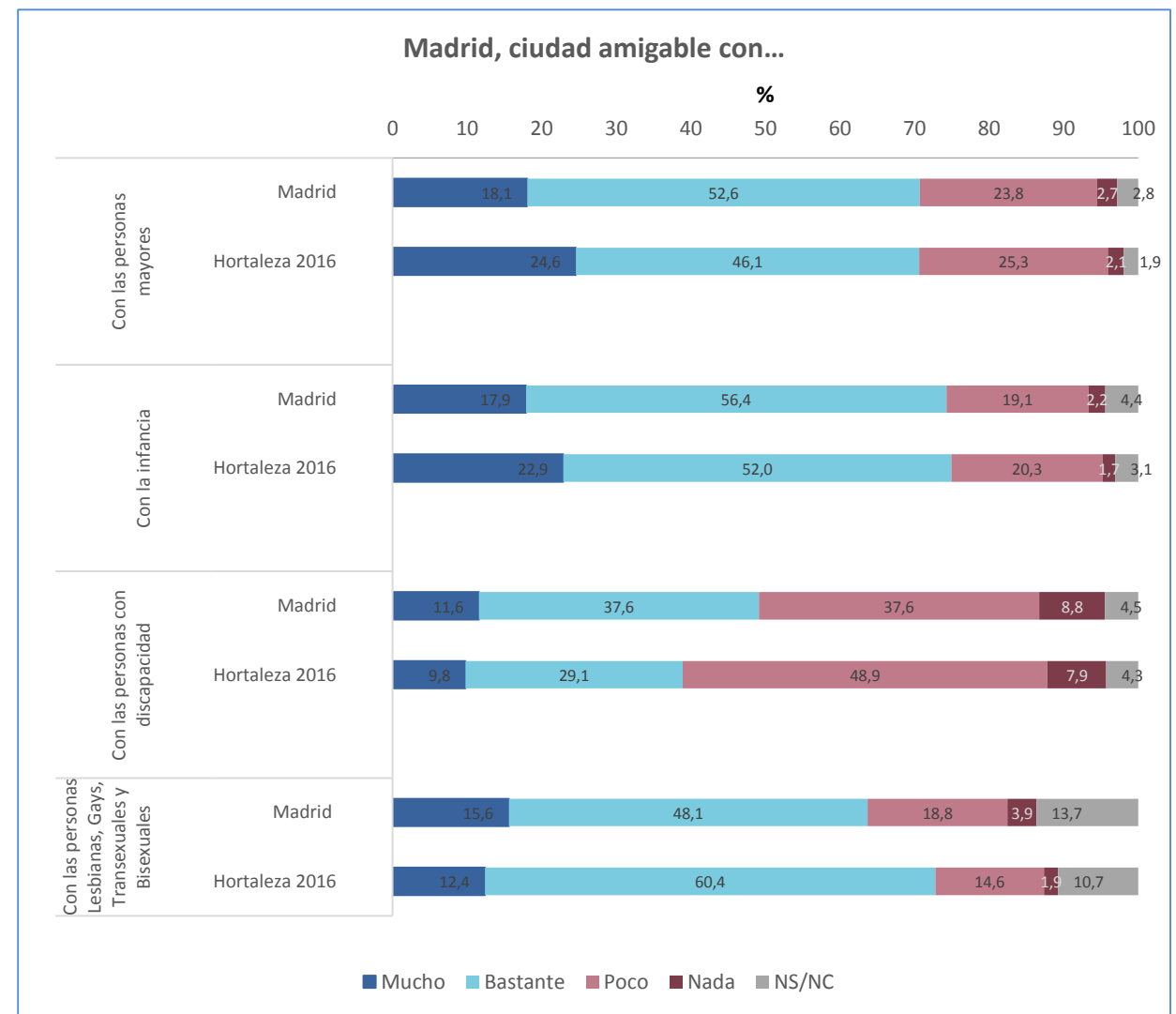
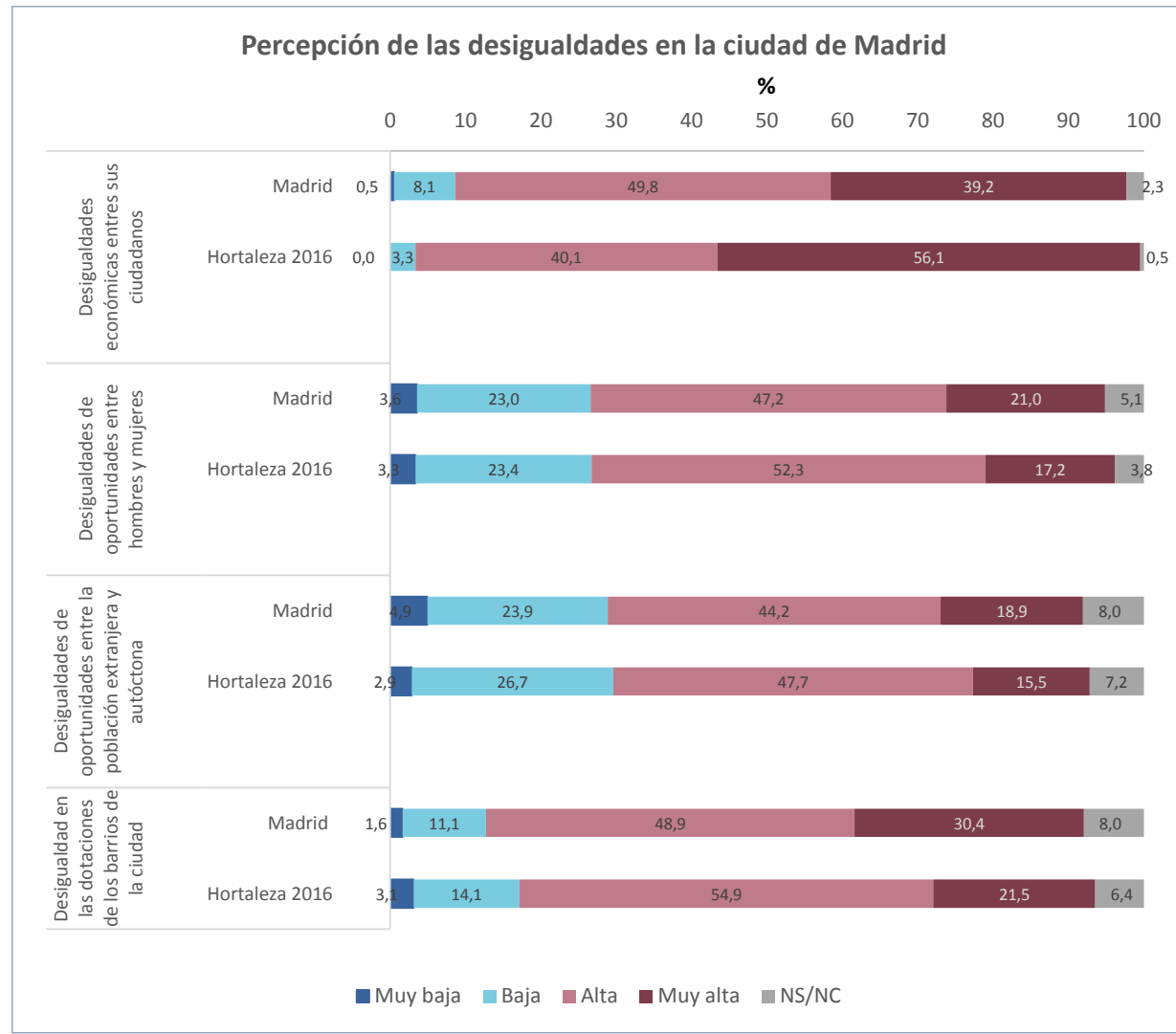
## Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí



## Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...

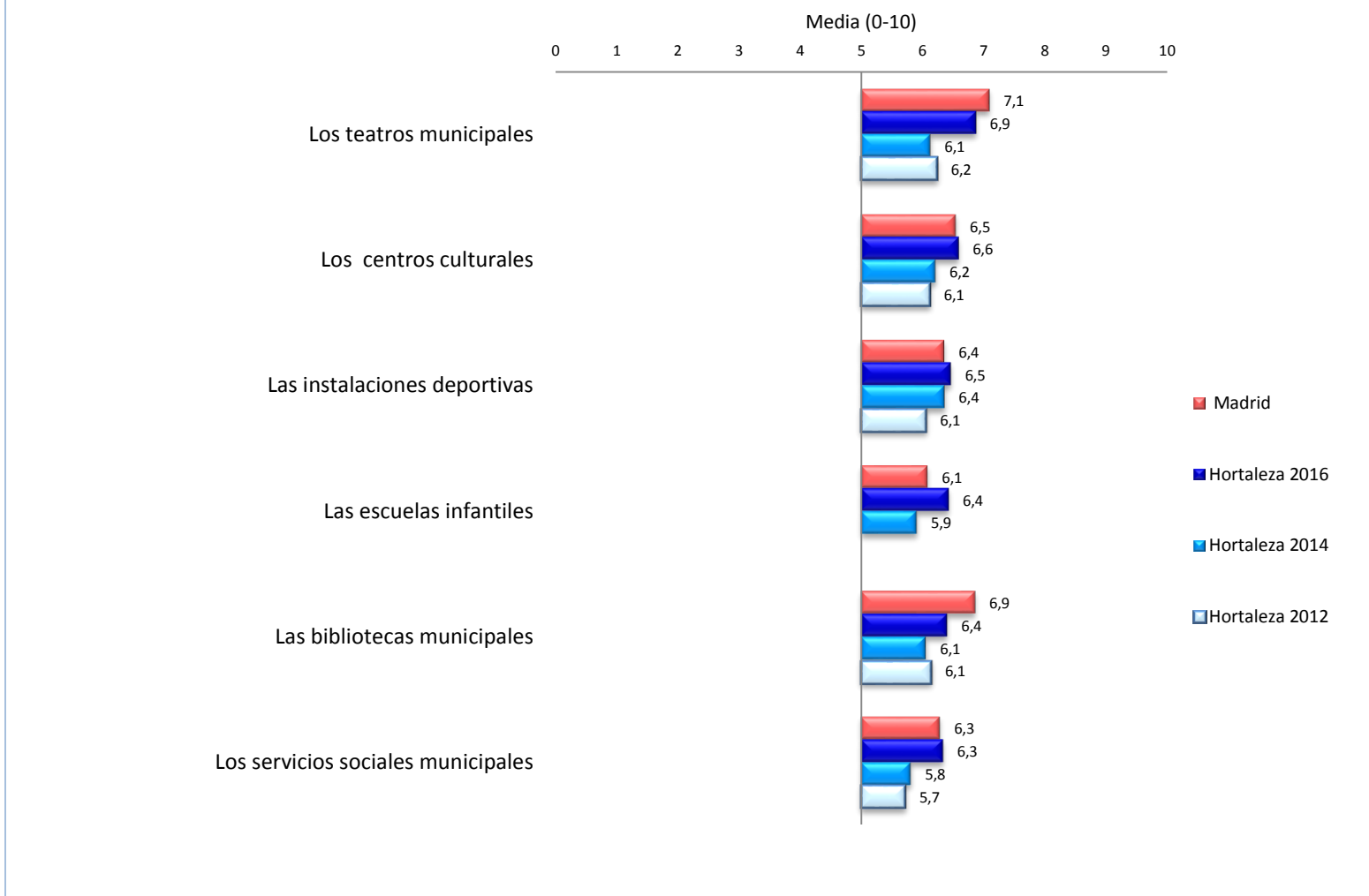


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.



Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

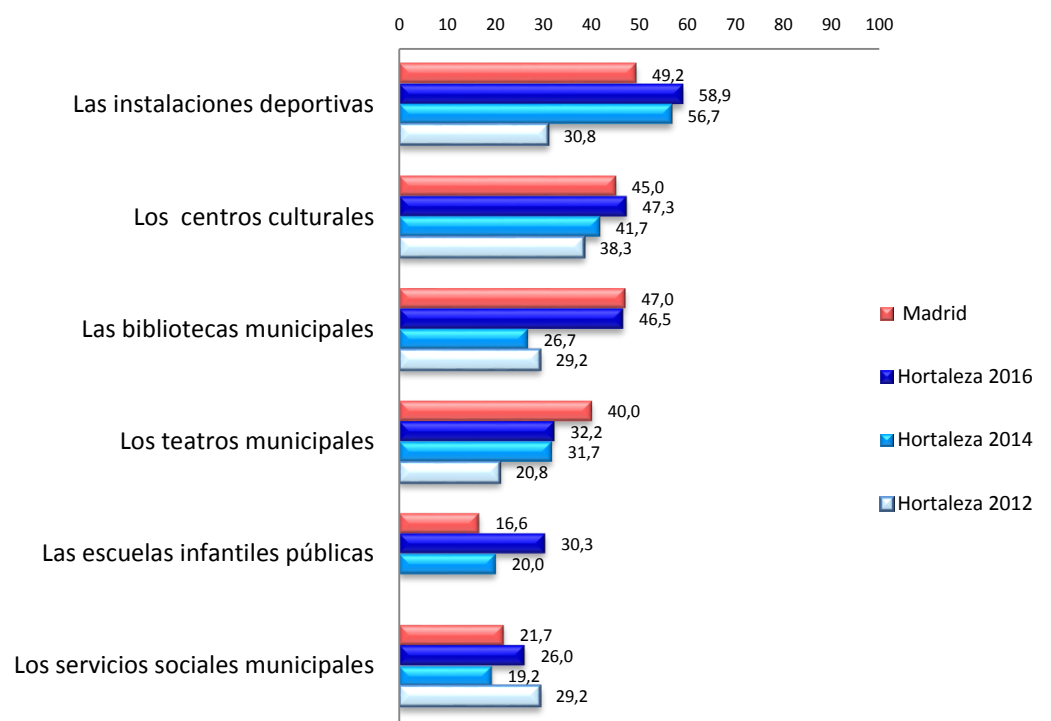
## Satisfacción con los servicios e infraestructuras de Servicios Sociales, Deporte y Cultura



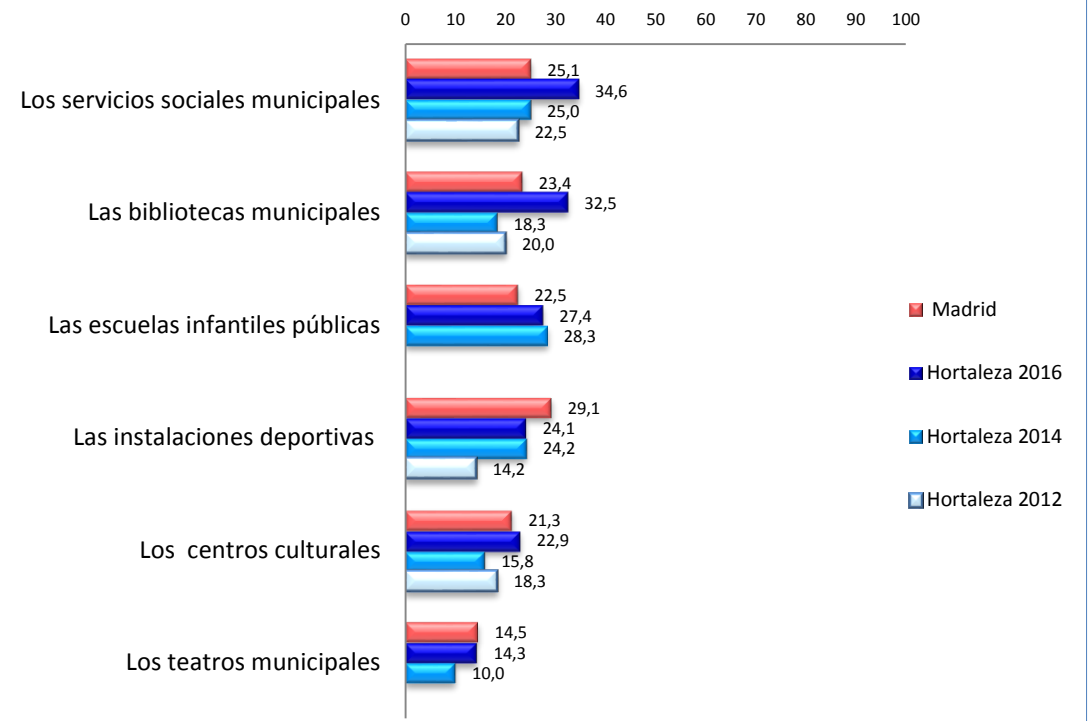
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.



## Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí

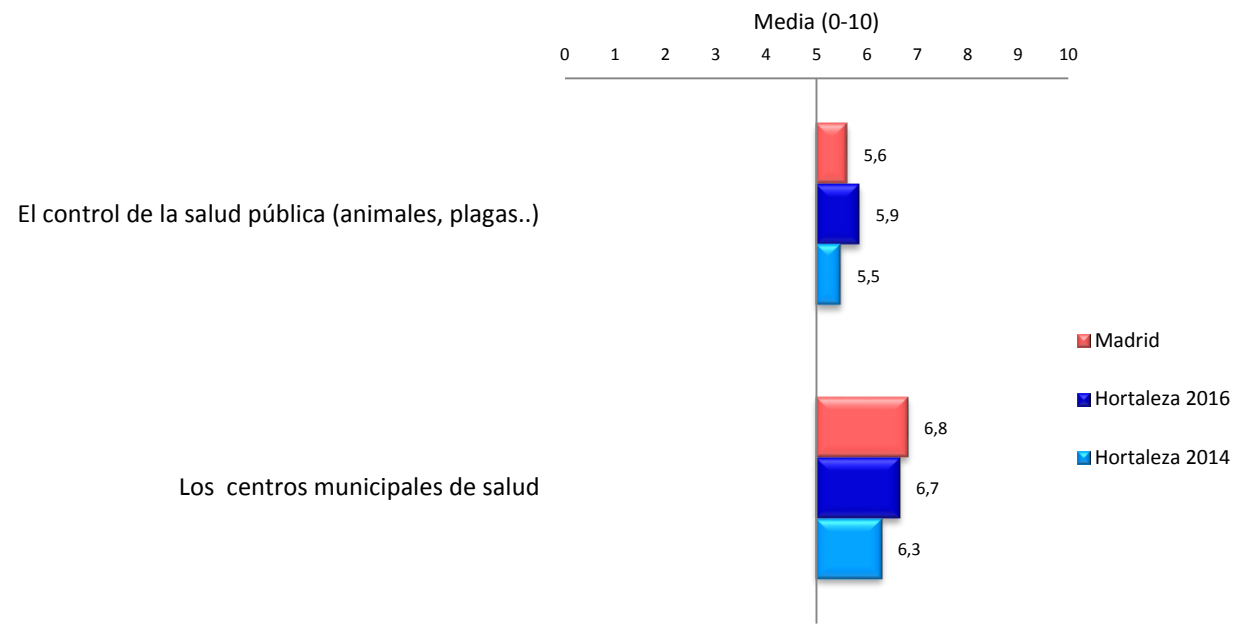


## Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



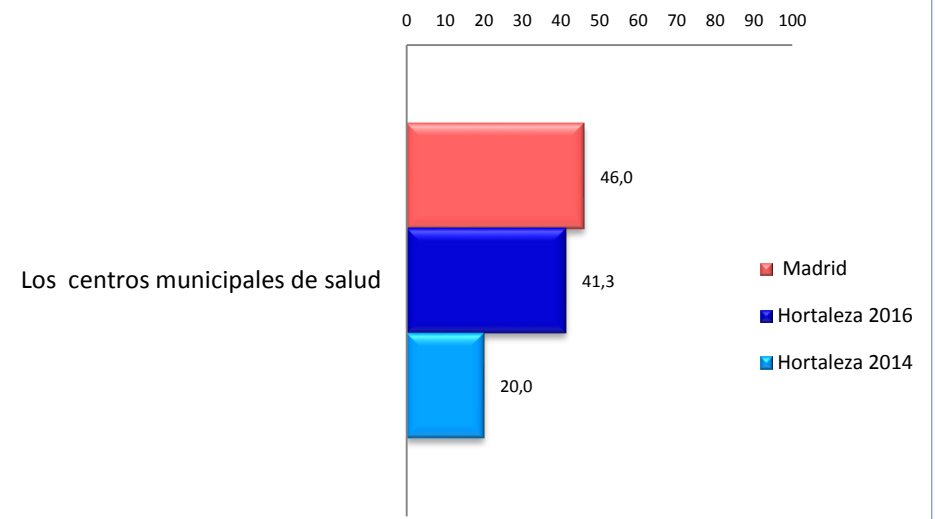
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

### Satisfacción con los servicios de salud pública

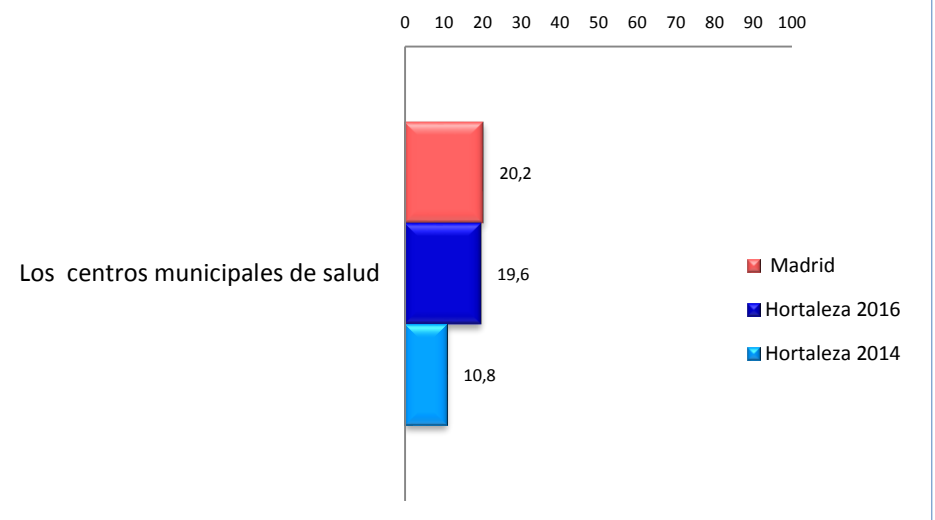


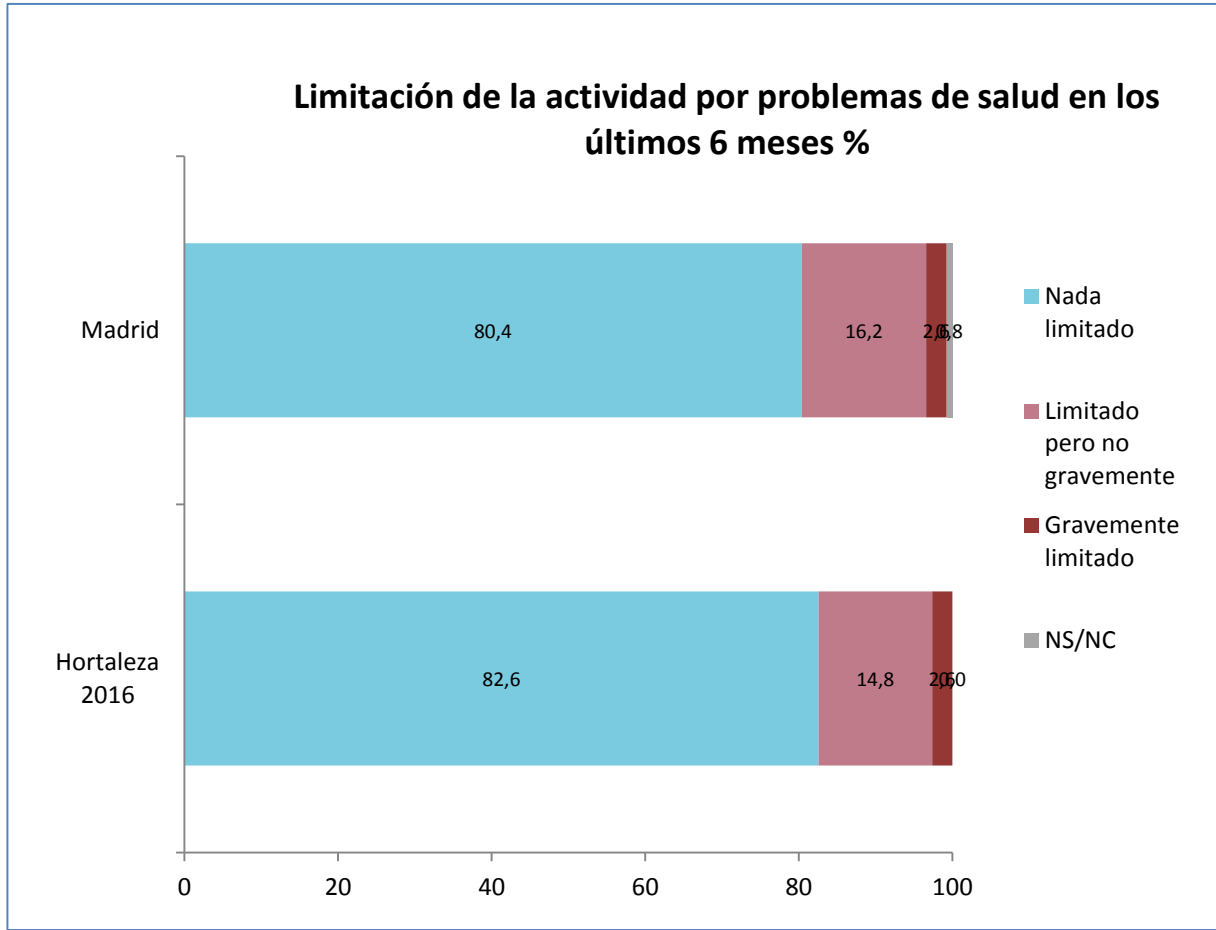
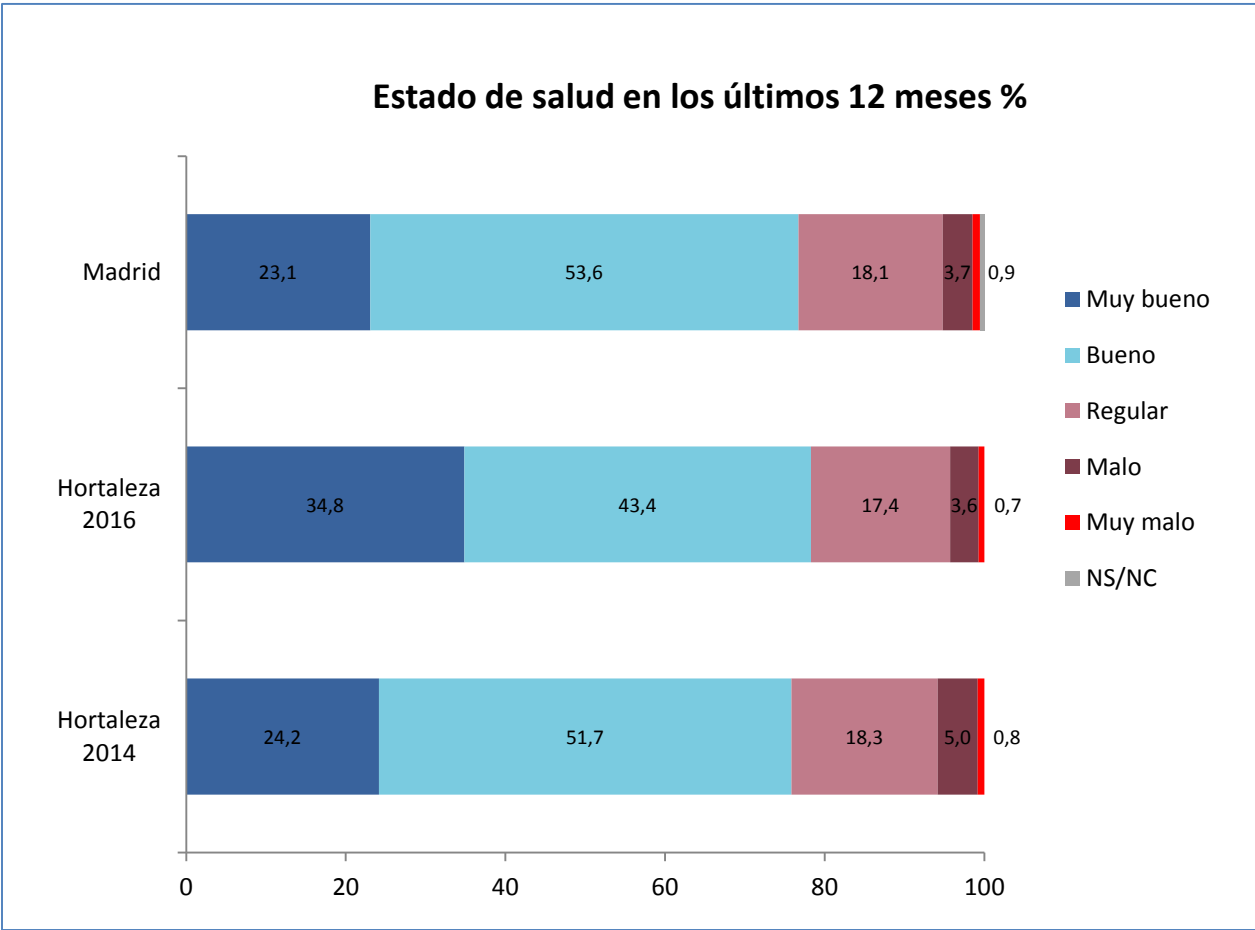
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

### Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí



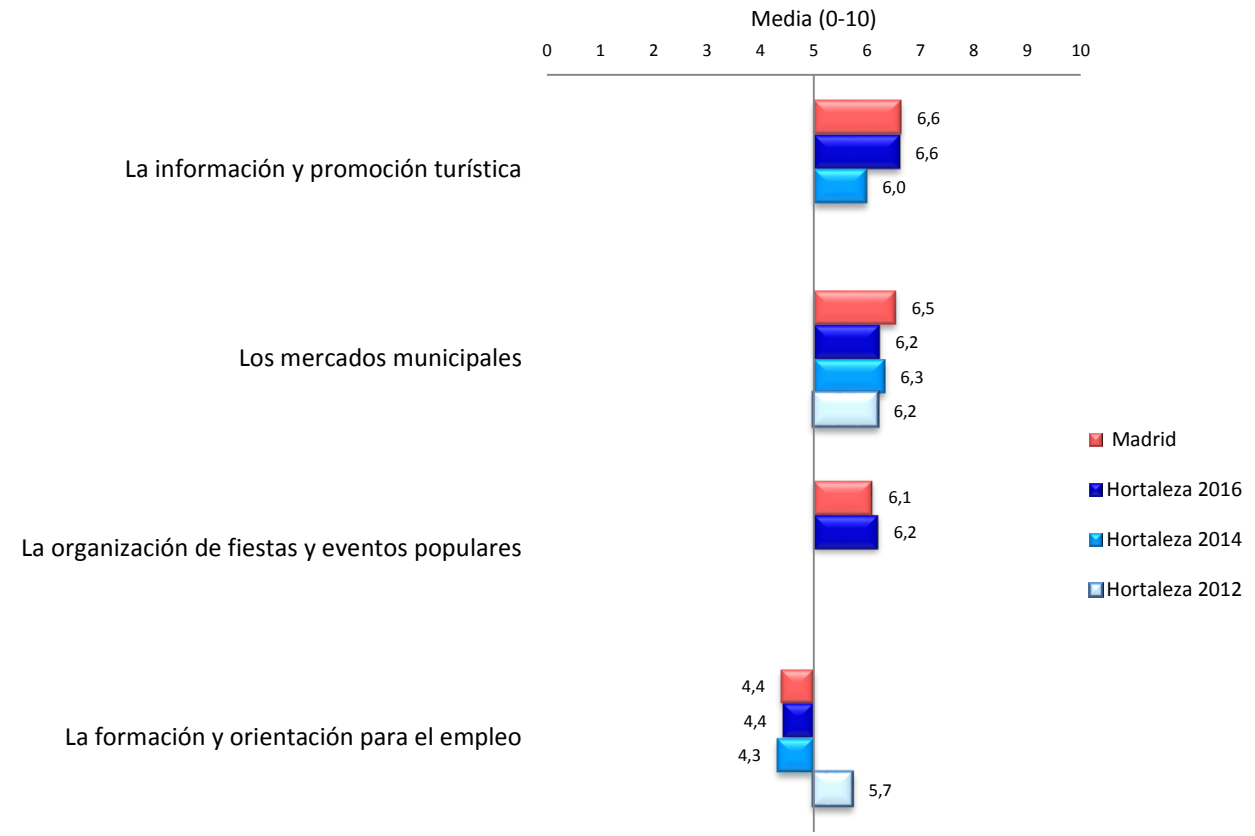
### Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



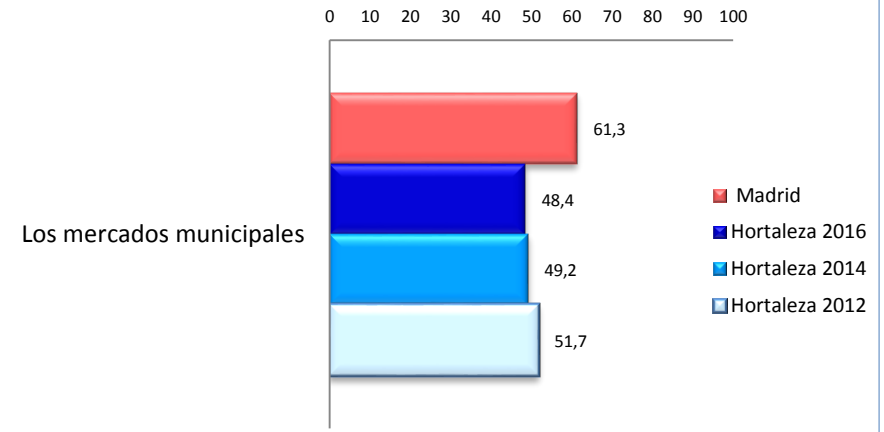


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

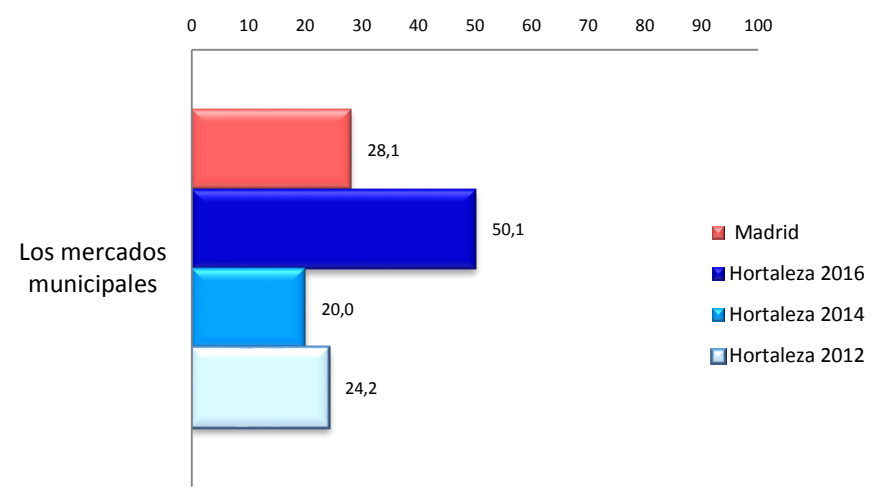
## Satisfacción con los servicios relacionados con el empleo y consumo



## Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí

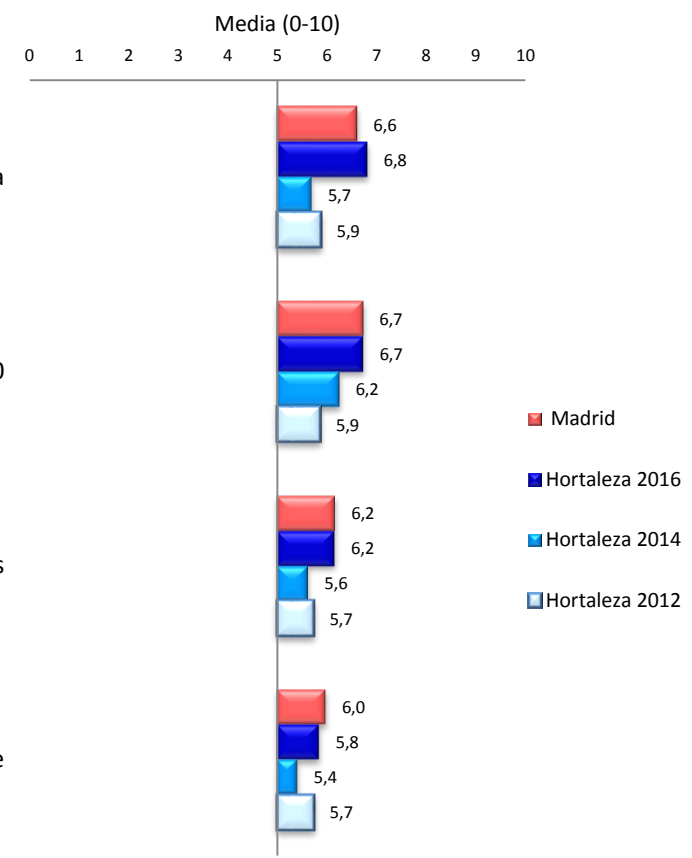


## Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...

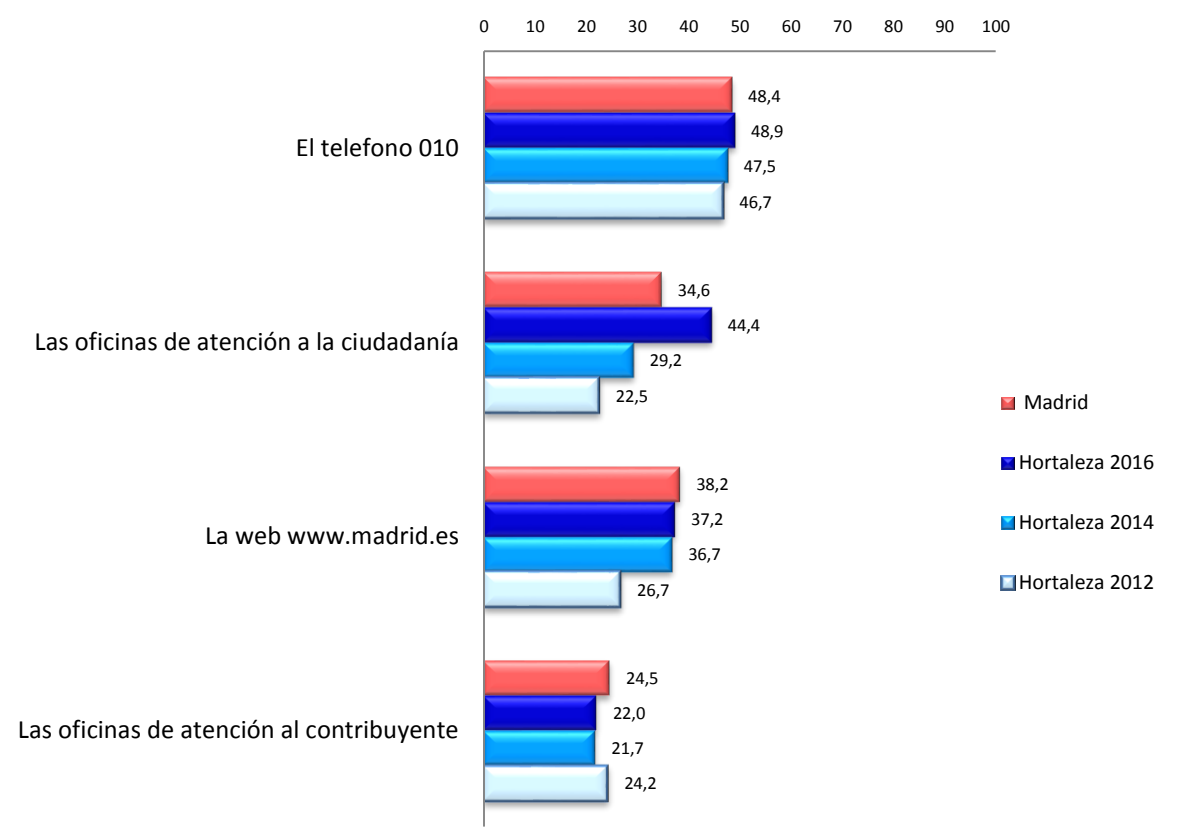


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

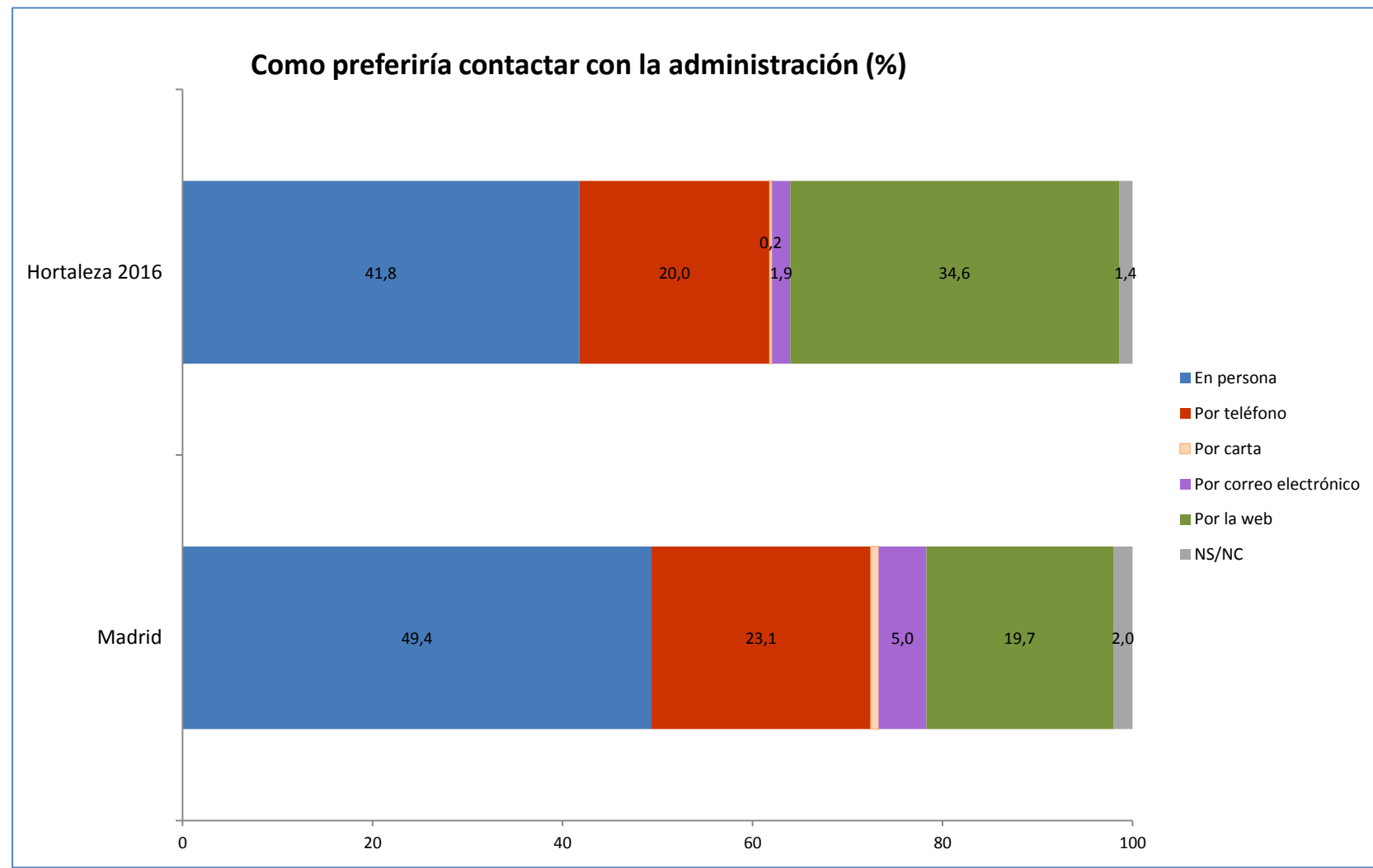
### Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía



### Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí



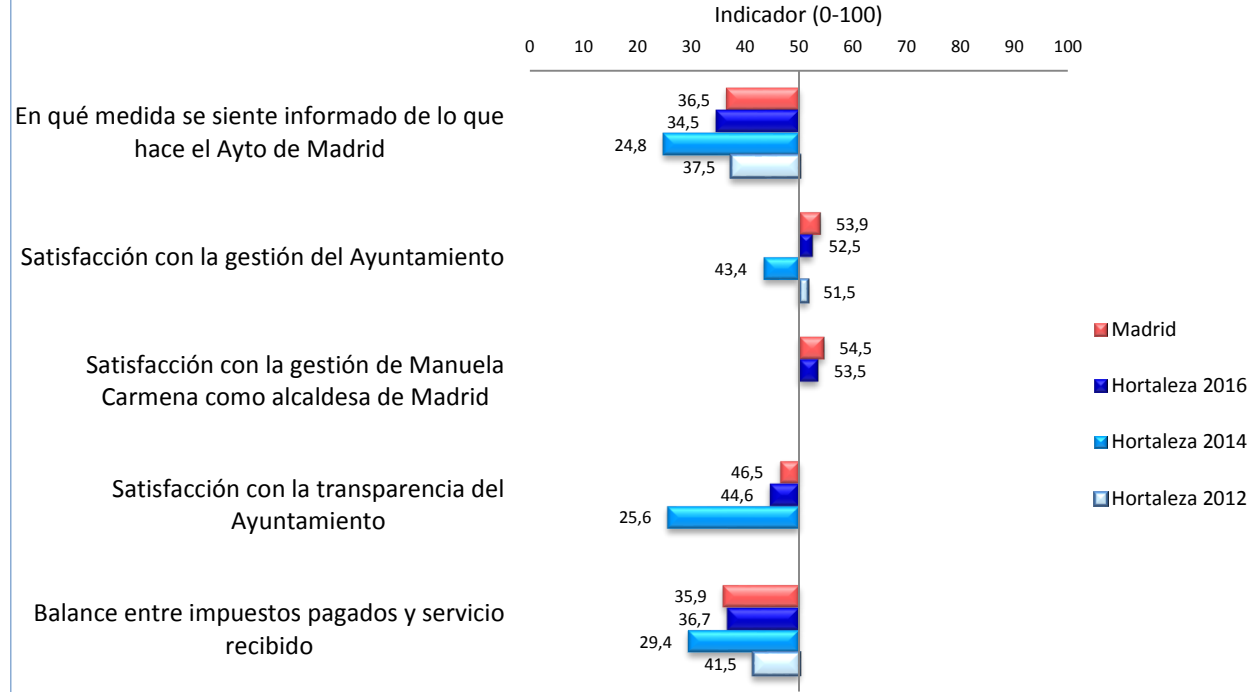
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.



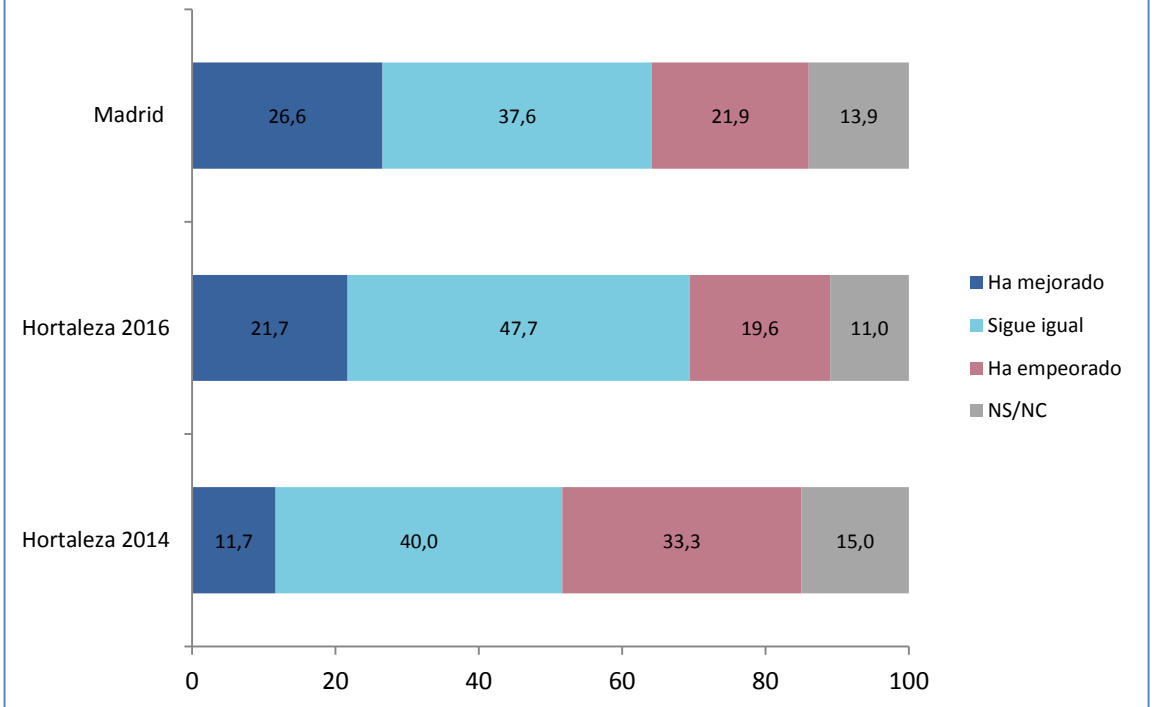
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

## Gobernanza y Participación ciudadana

### Indicadores de la gestión municipal

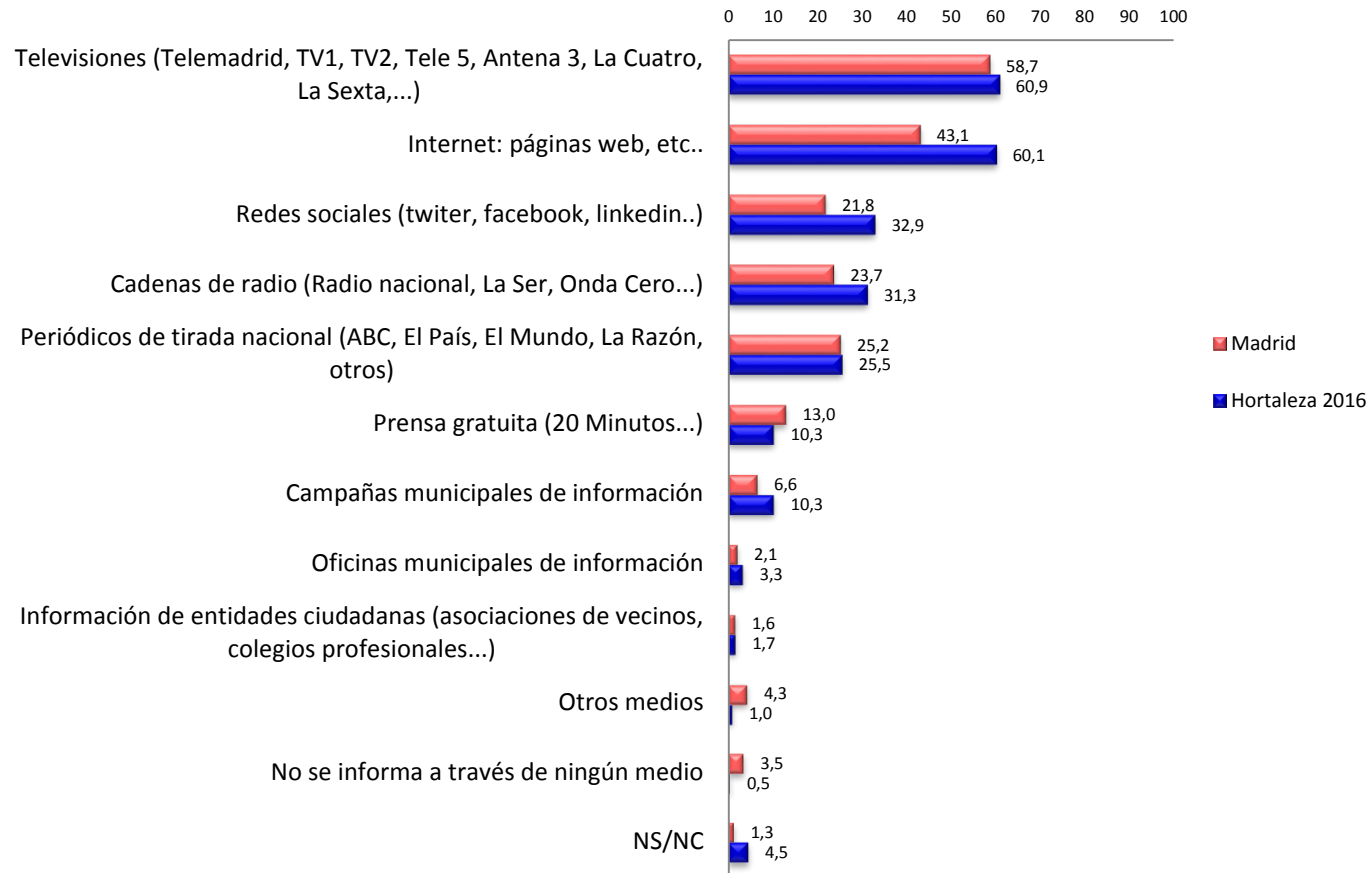


### Evolución de la administración local en los últimos cinco años (%)

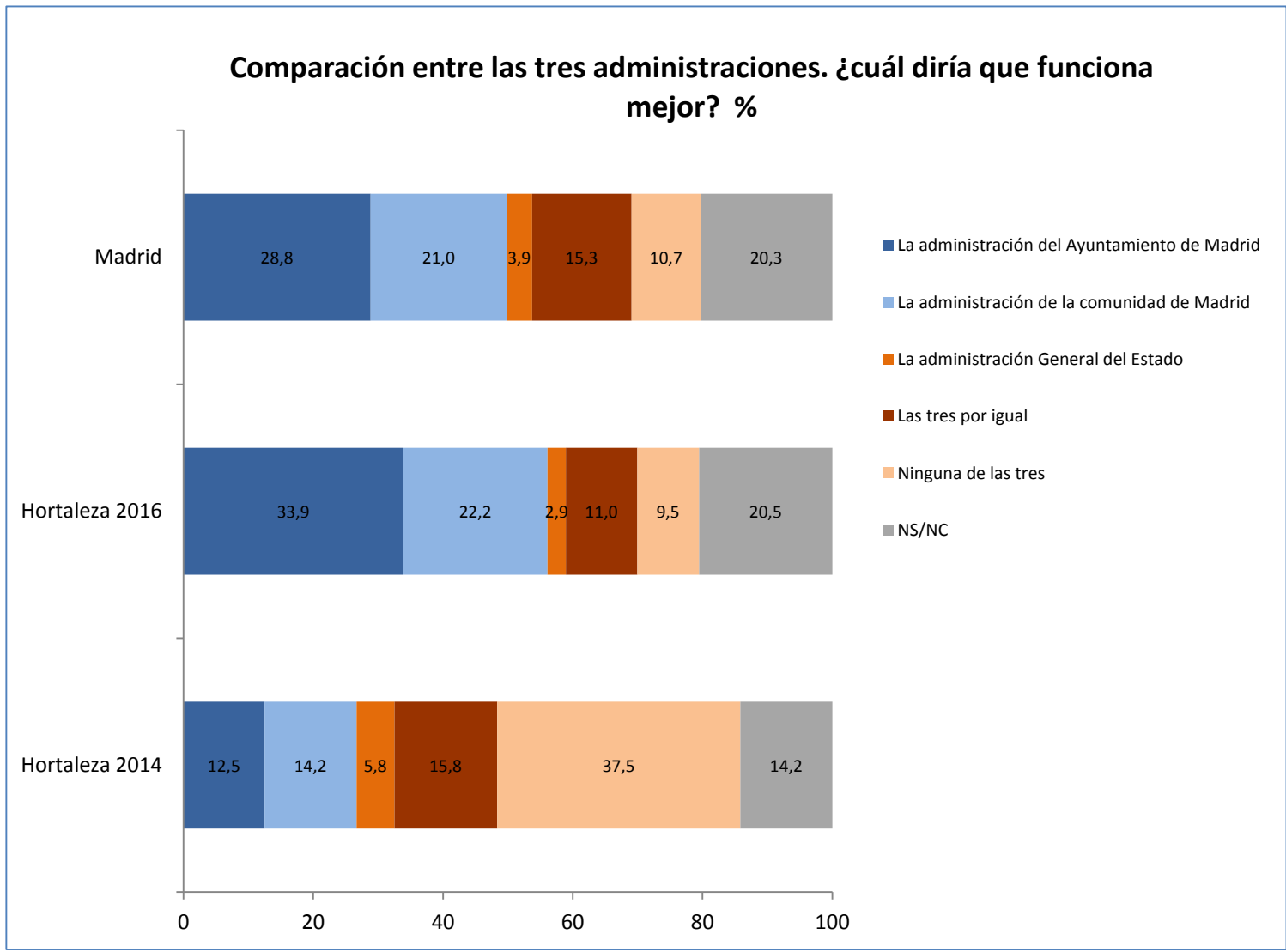


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

## Medios de comunicación por los que se informa de lo que hace el Ayuntamiento. % respuestas Sí

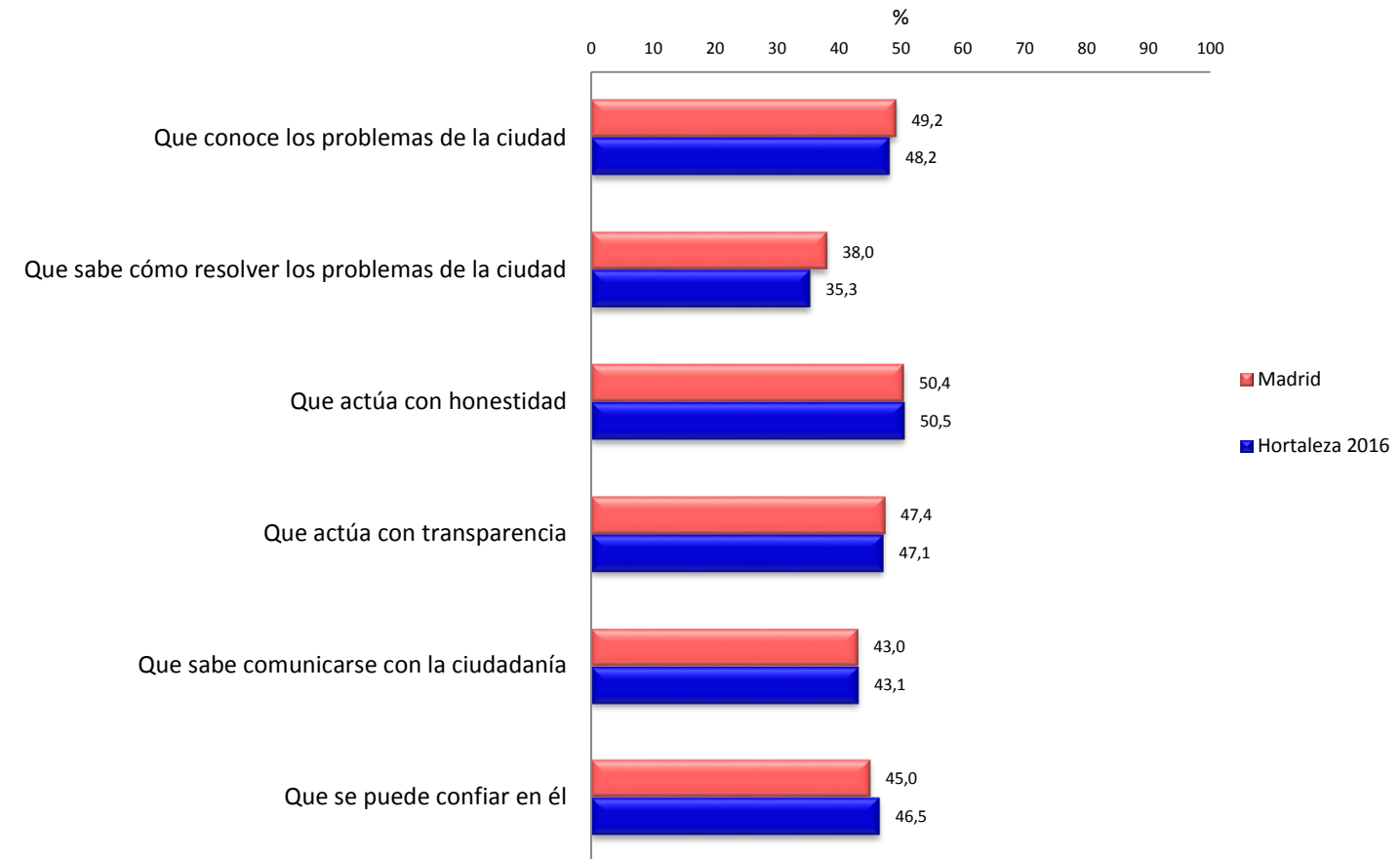




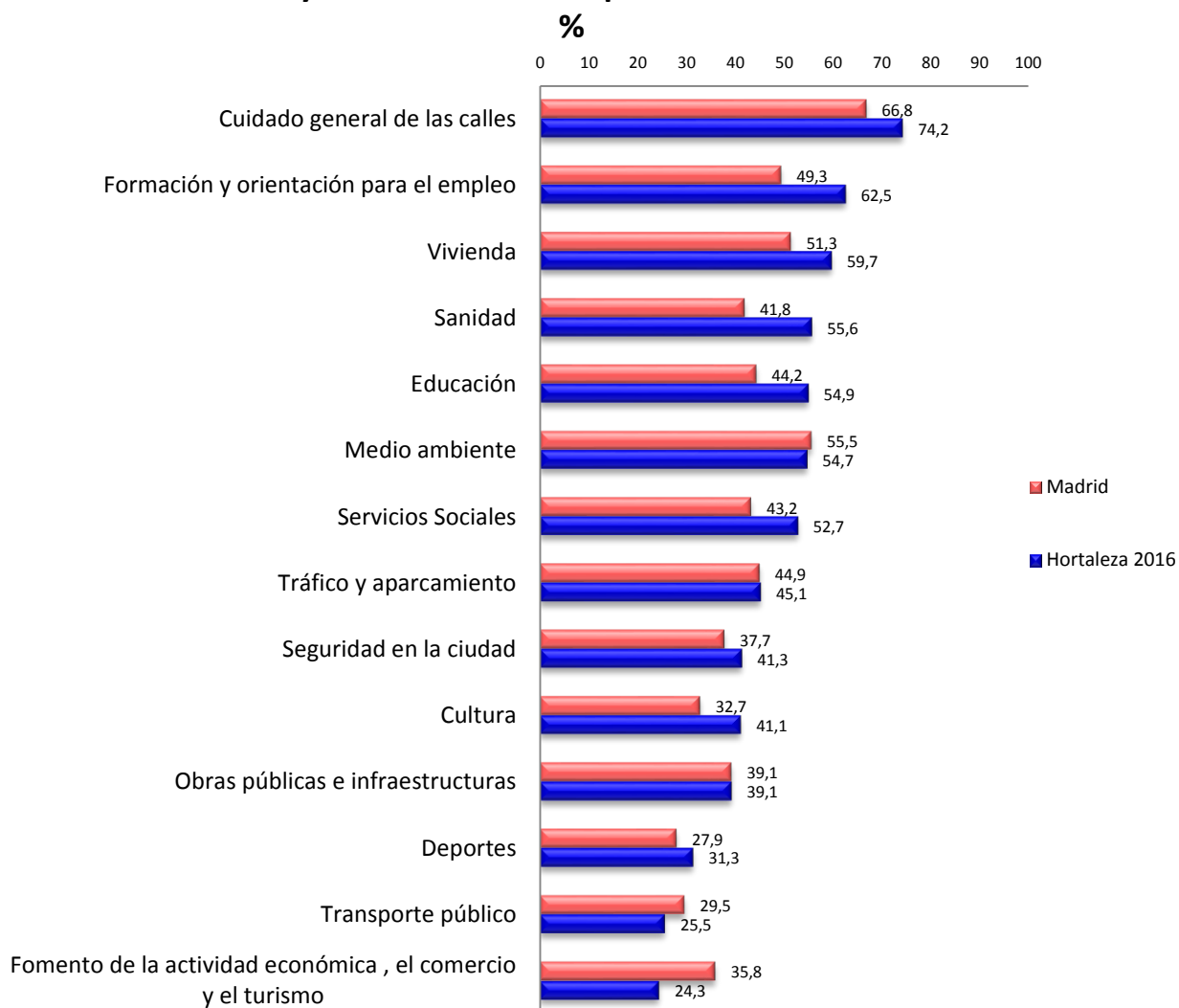


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

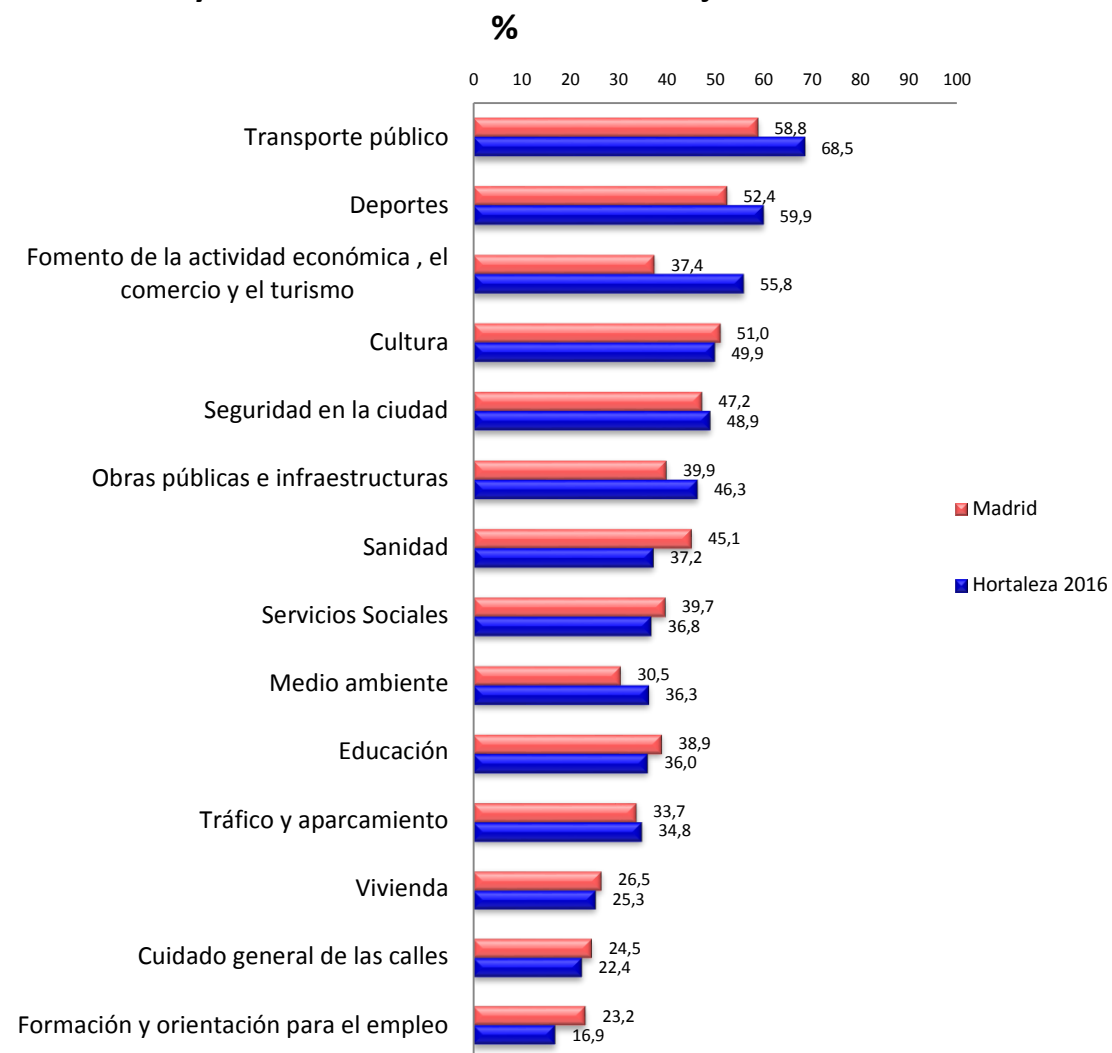
## En que grado el actual equipo de gobierno ha demostrado...



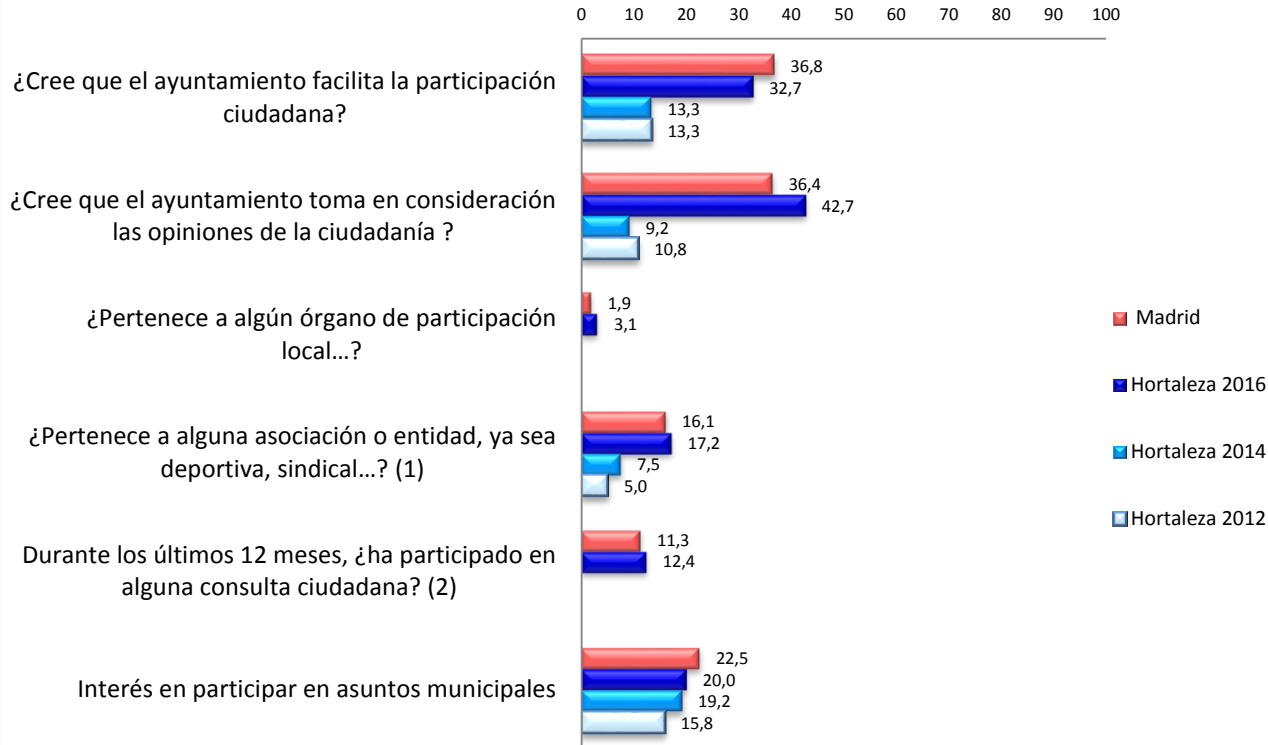
## El ayuntamiento dedica pocos recursos a.....



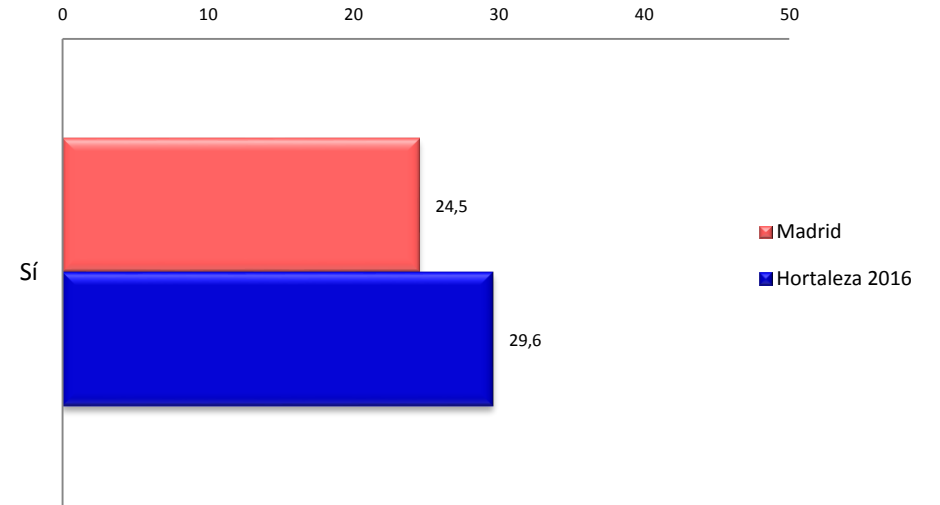
## El ayuntamiento dedica los recursos justos a.....



### Participación ciudadana. % respuestas Sí



### Conoce el portal de Gobierno Abierto decide.madrid.es. % de sí



1- Pertenece a alguna asociación o entidad ciudadana.  
 2-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...?

Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente. Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

		N	%
<b>Total</b>		<b>419</b>	<b>100</b>
<b>Sexo</b>	Hombre	188	44,9
	Mujer	231	55,1
<b>Edad agrupada</b>	16-29 años	66	15,8
	30-44 años	120	28,6
	45-54 años	77	18,4
	55-64 años	56	13,4
	>=65 años	100	23,9
<b>País de nacimiento</b>	España	360	85,9
	Extranjero	58	13,8
	NC	1	0,2
<b>¿Posee la nacionalidad española?</b>	Sí	393	93,8
	No	26	6,2
<b>Empadronado</b>	Sí	409	97,6
	No	9	2,1
	NS/NC	1	0,2
<b>Tiempo viviendo en Madrid</b>	Menos de un año	9	2,1
	De 1 hasta 3 años	11	2,6
	De 3 hasta 6 años	6	1,4
	De 6 hasta 10 años	22	5,3
	Más de 10 años	371	88,5
<b>Estado civil</b>	Casado/a	229	54,7
	Soltero	138	32,9
	Separado/divorciado	20	4,8
	Viuado/a	30	7,2
	NC	2	0,5
<b>Número de personas que viven en el hogar.</b>	Una	37	8,8
	Dos	138	32,9
	Tres	120	28,6
	Cuatro	87	20,8
	Cinco	26	6,2
	Seis	6	1,4
	Siete o más	5	1,2
<b>Actualmente está viviendo..</b>	Solo/a	37	8,8
	Solo/a con sus hijos	31	7,4
	Con su cónyuge o pareja con hijos	152	36,3
	Con su cónyuge o pareja sin hijos	103	24,6
	Con su padre o madre	71	16,9
	Otra situación	24	5,7
	NC	1	0,2

		N	%
<b>Nivel de estudios</b>	Sin estudios o con estudios primarios incompletos	18	4,3
	Educación primaria	56	13,4
	Educación secundaria (primero y segundo ciclo)	172	41,1
	Estudios universitarios (medios y superiores)	168	40,1
	NS/NC	5	1,2
<b>Situación laboral actual</b>	Trabaja	211	50,4
	Jubilado / pensionista	113	27,0
	Parado/a	48	11,5
	Estudiante	31	7,4
	Trabajo doméstico no remunerado	14	3,3
	Otros	1	0,2
<b>Última ocupación u oficio</b>	NC	1	0,2
	Directores, gerentes empresarios y autónomos	31	9,0
	Técnicos, profesionales, mandos intermedios	113	32,8
	Empleado de oficina	50	14,5
	Trabajadores de servicios de restauración, comercio, salud..	92	26,7
	Trabajadores cualificados de sector agrícola, ganadero, forestal, pesquero,	24	7,0
	Trabajadores no cualificados	19	5,5
	Otros	11	3,2
	NC	5	1,4
	<b>Volumen de ingresos mensuales netos</b>	Menos de 1.000 euros	46
de 1.001 a 1.500 euros		40	9,5
de 1.501 a 2.500 euros		101	24,1
de 2.501 a 4.000 euros		46	11,0
más de 4.000 euros		22	5,3
NC		164	39,1
<b>Situación económica del hogar en el último año</b>	Ha empeorado	97	23,2
	Sigue igual	283	67,5
	Ha mejorado	37	8,8
	NS/NC	2	0,5
<b>Clase social</b>	Alta-Media-alta	30	7,2
	Media	240	57,3
	Media baja	131	31,3
	Baja	13	3,1
	NS/NC	5	1,2
<b>Estrato</b>	1.-Familias españolas con menores a su cargo y con nivel elevado de formación	76	18,1
	2.-Personas extranjeras con baja cualificación y alto nivel de paro	57	13,6
	3.-Hogares españoles con mas de un adulto sin menores	95	22,7
	4.-Personas con educación superior, elevada presencia de extranjeros y edad media	19	4,5
	5.-Población española envejecida con gran dependencia social	153	36,5
	6.-Extranjeros, hogares de mas de una persona sin menores con formación media	19	4,5

		N	%
Posicionamiento político	Extrema izquierda	52	12,4
	Izquierda	93	22,2
	Centro	110	26,3
	Derecha	48	11,5
	Extrema derecha	18	4,3
	NS/NC	98	23,4
En la elecciones municipales de mayo 2015 usted votó ...	PP	65	15,5
	PSOE	48	11,5
	Ahora Madrid	99	23,6
	Ciudadanos	37	8,8
	IU	11	2,6
	UPyD	2	0,5
	Otro partido	3	0,7
	Votó en blanco	2	0,5
	No votó	70	16,7
	NS/NC	82	19,6
Dispone de acceso a internet	Sí	368	87,8
	No	51	12,2
¿De media, con qué frecuencia utiliza internet	Diariamente	314	74,9
	Todas las semanas pero no diariamente	33	7,9
	Menos de una vez por semana	10	2,4
	No lo ha utilizado	62	14,8
Estado de salud en los últimos 12 meses	Muy bueno	146	34,8
	Bueno	182	43,4
	Regular	73	17,4
	Malo	15	3,6
	Muy malo	3	0,7
En qué medida se ha visto limitado/a por problema de salud en los últimos 6	Nada limitado	346	82,6
	Limitado pero no gravemente	62	14,8
	Gravemente limitado	11	2,6
Sentimiento personal	Mas bien desafortunada	14	3,3
	Ni afortunada ni desafortunada	31	7,4
	Mas bien afortunada	372	88,8
	NS/NC	2	0,5