

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2017

**Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Calidad y Evaluación
Servicio de Evaluación**

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Universo	Personas mayores de 18 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
Tamaño muestral	3.003 personas encuestadas, 140 por distrito, aproximadamente
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 1,82\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 8,45\%$ 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, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación a proporción por distrito
Método de recogida	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio de las personas encuestadas
Periodo de recogida	Del 2 de octubre al 27 de noviembre de 2017
Ponderación	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a 31 de octubre de 2017
Número de expediente	300/2017/00169 Presupuesto base de licitación: 60.000€ Importe IVA 21%: 12.600€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 72.600€
Empresa adjudicataria	Dephimática S.L Precio de adjudicación: 58.798,79 € (sin IVA) 71.146,54 € (IVA incluido)

Resumen del trabajo de campo

Distrito	Ausente		Fuera de cuota		Fuera de cupo		Incapacidad para contestar		Negativa		Vivienda llocalizable		Vivienda Inaccesible		Otros usos		Vivienda Vacía		Total Incidencias		Personas Encuestadas		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Centro	117	33,1	9	2,5	1	0,3	0	0,0	82	23,2	0	0,0	1	0,3	1	0,3	0	0,0	211	59,6	143	40,4	354	100,0
Arganzuela	191	41,0	32	6,9	0	0,0	0	0,0	97	20,8	1	0,2	1	0,2	0	0,0	1	0,2	323	69,3	143	30,7	466	100,0
Retiro	90	17,0	9	1,7	1	0,2	0	0,0	275	52,0	2	0,4	8	1,5	0	0,0	1	0,2	386	73,0	143	27,0	529	100,0
Salamanca	59	13,1	5	1,1	1	0,2	0	0,0	206	45,8	5	1,1	14	3,1	7	1,6	10	2,2	307	68,2	143	31,8	450	100,0
Chamartín	61	17,5	7	2,0	0	0,0	1	0,3	117	33,5	2	0,6	14	4,0	0	0,0	4	1,1	206	59,0	143	41,0	349	100,0
Tetuán	102	33,9	2	0,7	0	0,0	1	0,3	49	16,3	1	0,3	3	1,0	0	0,0	0	0,0	158	52,5	143	47,5	301	100,0
Chamberí	64	17,0	5	1,3	1	0,3	0	0,0	155	41,1	1	0,3	0	0,0	1	0,3	7	1,9	234	62,1	143	37,9	377	100,0
Fuencarral-El Pardo	97	27,6	3	0,9	0	0,0	1	0,3	104	29,6	1	0,3	0	0,0	2	0,6	0	0,0	208	59,3	143	40,7	351	100,0
Moncloa-Aravaca	73	23,6	2	0,6	0	0,0	0	0,0	88	28,5	3	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	166	53,7	143	46,3	309	100,0
Latina	73	8,6	35	4,1	11	1,3	0	0,0	575	67,5	3	0,4	6	0,7	4	0,5	2	0,2	709	83,2	143	16,8	852	100,0
Carabanchel	91	15,7	14	2,4	15	2,6	0	0,0	316	54,4	0	0,0	0	0,0	1	0,2	1	0,2	438	75,4	143	24,6	581	100,0
Usera	124	19,7	35	5,6	29	4,6	1	0,2	282	44,9	4	0,6	8	1,3	0	0,0	2	0,3	485	77,2	143	22,8	628	100,0
Puente Vallecas	119	21,9	29	5,3	0	0,0	1	0,2	242	44,6	3	0,6	0	0,0	1	0,2	5	0,9	400	73,7	143	26,3	543	100,0
Moratalaz	76	10,5	30	4,2	0	0,0	0	0,0	468	64,9	0	0,0	3	0,4	0	0,0	1	0,1	578	80,2	143	19,8	721	100,0
Ciudad Lineal	102	18,1	19	3,4	2	0,4	0	0,0	289	51,2	0	0,0	4	0,7	1	0,2	4	0,7	421	74,6	143	25,4	564	100,0
Hortaleza	18	4,0	16	3,5	0	0,0	0	0,0	276	60,8	1	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	311	68,5	143	31,5	454	100,0
Villaverde	80	23,2	24	7,0	1	0,3	0	0,0	92	26,7	3	0,9	1	0,3	0	0,0	1	0,3	202	58,6	143	41,4	345	100,0
Villa de Vallecas	111	21,9	30	5,9	1	0,2	0	0,0	208	40,9	4	0,8	8	1,6	2	0,4	1	0,2	365	71,9	143	28,1	508	100,0
Vicálvaro	29	8,7	24	7,2	0	0,0	1	0,3	135	40,5	0	0,0	0	0,0	1	0,3	0	0,0	190	57,1	143	42,9	333	100,0
San Blas-Canillejas	54	16,0	4	1,2	0	0,0	0	0,0	136	40,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	194	57,6	143	42,4	337	100,0
Barajas	53	18,2	17	5,8	1	0,3	0	0,0	73	25,0	1	0,3	1	0,3	0	0,0	3	1,0	149	51,0	143	49,0	292	100,0
Total	1784	18,5	351	3,6	64	0,7	6	0,1	4265	44,2	35	0,4	72	0,7	21	0,2	43	0,4	6641	68,9	3003	31,1	9644	100,0

Tasa de respuesta: $\frac{\text{Número de personas encuestadas}}{\text{Número de personas encuestadas} + \text{número de Negativa}} = 41,3\%$

INDICADORES UTILIZADOS

Todas las preguntas de la encuesta

- **Frecuencias** porcentuales de las variables

Preguntas con escala semántica

- **Indicadores Sintéticos**

Área de satisfacción: [50-100]

Área de insatisfacción: [0-50]

Preguntas con escala numérica 0-10 puntos

- **Medias** de satisfacción

Área de satisfacción: [5-10]

Área de insatisfacción: [0-5]

(*) 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