



Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2014

Principales resultados

Servicio de Evaluación D G Calidad y Atención al Ciudadano





- 1.- Ficha técnica e indicadores utilizados
- 2.- Calidad de vida
- 3.- Agenda pública
- 4.- Satisfacción con los servicios públicos
- 5.- Movilidad
- 6.- Seguridad
- 7.- Administración de la ciudad
- 8.- Gobernanza
- 9.- Perfil de los entrevistados/as





1.- Ficha técnica e indicadores utilizados





FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Universo	Personas mayores de 16 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de encuesta
Tamaño muestral	2.520 personas encuestadas, 120 por distrito
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), p=q=0,5, el error muestral es de $\pm 2,0\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple, para el conjunto de la muestra y del $\pm 9,12\%$ para cada uno de los distritos
Procedimiento de muestreo	Muestreo estratificado por distrito, sección censal y cuotas por edad y sexo de los informantes a través del procedimiento de rutas aleatorias. Con afijación aproporcional por distrito
Método de recogida	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, administrado personalmente en el domicilio del encuestado
Periodo de recogida	Del 9 de mayo al 30 de junio de 2014. El pretest se realizó del 21 al 25 de abril de 2014
Ponderación	Por distrito, edad y sexo según cifras de Padrón a junio de 2014.





INDICADORES UTILIZADOS

Todas las preguntas de la encuesta

• Frecuencias porcentuales de las variables

Preguntas con escala semántica

 Índices Sintéticos: calculados según metodología indicadores del Barómetro del CIS, basados en los índices elaborados por TechnoMétrica Institute of Policy and Politics (TIPP) de Estados Unidos



Preguntas con escala numérica 0-10 puntos

• Medias de satisfacción





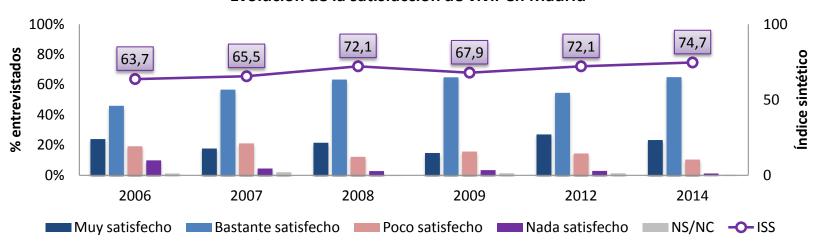


2.- Calidad de vida





Evolución de la satisfacción de vivir en Madrid



La satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid continúa aumentando

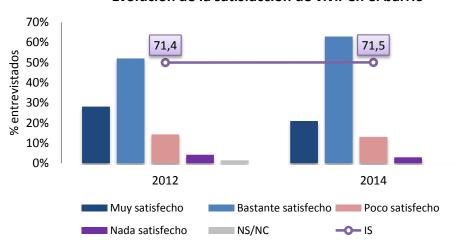
✓ El indicador sintético de satisfacción se ha incrementado en 2,6 puntos respecto a 2012 y en 11 puntos si se compara con el año 2006.

✓ El 88,2% de las personas entrevistadas están muy o bastante satisfechas de vivir en Madrid en 2014.





Evolución de la satisfacción de vivir en el barrio



La satisfacción de vivir en el barrio se mantiene estable respecto a 2012

La satisfacción de vivir sigue siendo más elevada en el conjunto de la ciudad que en el barrio

Evolución del IS Satisfacción de vivir en Madrid y en el Barrio

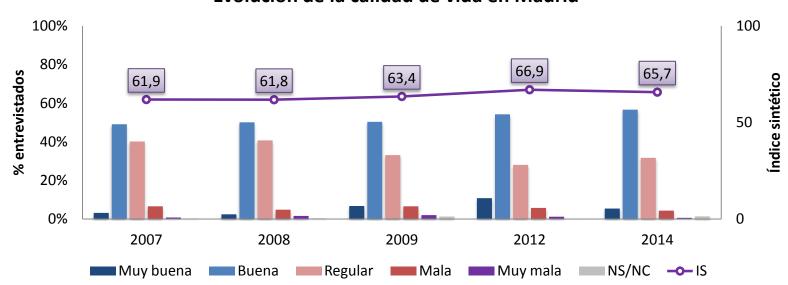
0







Evolución de la calidad de vida en Madrid



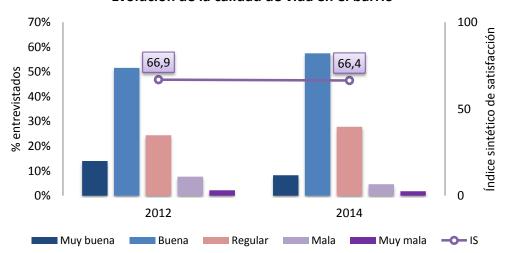
La percepción de calidad de vida en la ciudad ha empeorado ligeramente respecto a 2012

- ✓ El indicador sintético de calidad de vida desciende 1,2 puntos respecto a 2012, aunque ha aumentado casi 3,8 puntos desde 2007.
- ✓ El 62% de las personas entrevistadas opinan que la calidad de vida en Madrid es buena o muy buena, frente al 4,5% que creen que es mala o muy mala.





Evolución de la calidad de vida en el barrio



La percepción de calidad de vida en el barrio desciende muy ligeramente.

La calidad de vida percibida en el entorno del barrio es ligeramente superior a la del conjunto de la ciudad.

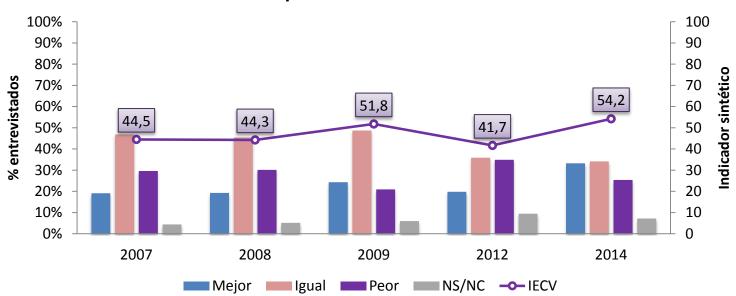
Evolución del IS Calidad de Vida en Madrid y en el barrio







Evolución de las expectativas de calidad de vida a 5 años



La expectativas de calidad de vida mejoran de cara a los próximos 5 años, después de varios años de crisis.

- ✓ El indicador sintético de expectativas de calidad de vida en la ciudad registra un incremento de 12,5 puntos respecto a 2012, en que las perspectivas eran peores.
- ✓ Un tercio de los entrevistados (33,3%) cree que la calidad de vida en los próximos 5 años será mejor en Madrid frente a una cuarta parte (25,4%) que espera un empeoramiento.





Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014

Indicador sintético (escala 0-100)

- 0 50 100 Ocio y diversión 65,0 66,5 Oferta cultural 64,1 Movilidad y transporte público 61,5 Facilidad para hacer deporte Salud y servicios sanitarios 2014 52,6 57,9 Educación y centros educativos **2012** 52,0 55,6 Integración social 50,6 ■ 54,7 Cuidado y conservación de la ciudad 44,8 46,2 Calidad medioambiental Acceso a la vivienda Facilidad para emprender un negocio Coste de la vida Oportunidades de empleo
- ✓ El indicador de satisfacción con los distintos aspectos de la calidad de vida en la ciudad desciende en general respecto a 2012.
- ✓ Los ámbitos más afectados por este descenso han sido la salud y los servicios sanitarios, la educación y los centros educativos, el coste de la vida y la facilidad para emprender un negocio.
- ✓ En 2014 se mantiene el orden en el ranking de los ámbitos de calidad de vida en la ciudad: el ocio y la diversión junto con la oferta cultural son los mejor valorados. A ellos se unen los aspectos relativos a la movilidad y a la facilidad para hacer deporte, incluidos en 2014. Continúan en los últimos lugares el coste de la vida, las oportunidades de empleo y la facilidad para emprender un negocio.





2.- Agenda pública





Principales problemas de la ciudad

■ % entrevistados/as (>1%)

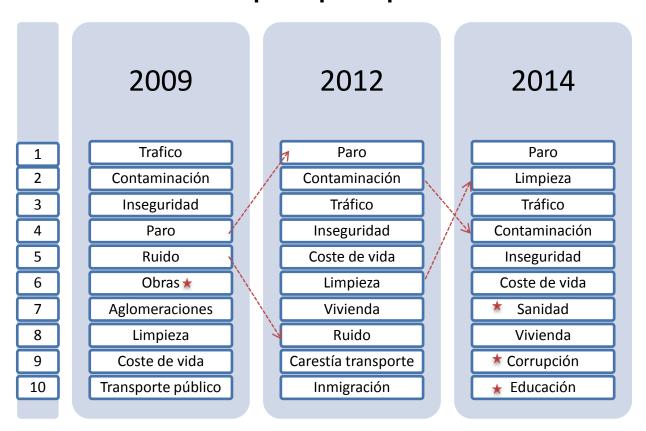
- ✓ El primer problema de la ciudad es el paro y la falta de oportunidades para el empleo.
- ✓ El segundo problema es la limpieza de la ciudad.
- ✓ En tercer y cuarto lugar se sitúan dos de los problemas de las grandes ciudades: el tráfico y la contaminación.
- ✓ La inseguridad se coloca en 6º lugar, aunque en 8º lugar se sitúan específicamente la delincuencia, los robos, atracos y hurtos.
- ✓ Los problemas relacionados con los distintos sistemas de bienestar: sanidad, educación, vivienda, ocupan también lugares preeminentes en la agenda pública.
- ✓ Toman importancia los problemas relacionados con la situación política: corrupción, políticos, gestión del gobierno.







Evolución de los 10 principales problemas de la ciudad



Nota: se ha revisado la clasificación de los problemas de los años 2009 y 2012 a fin de hacerla comparable a la clasificación de 2014.





Problemas que más afectan a la ciudadanía

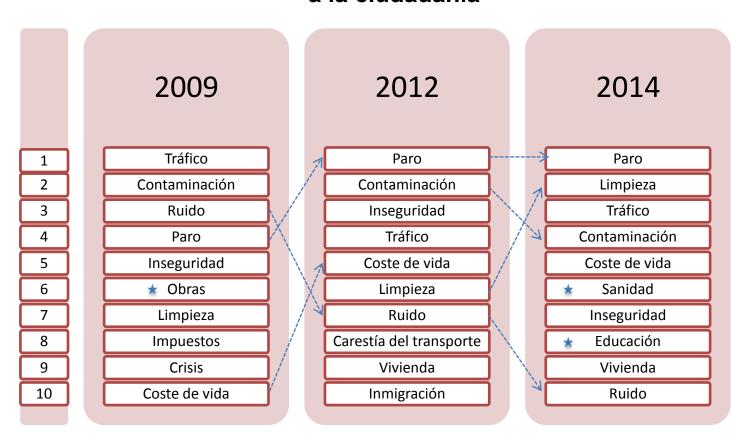








Evolución de los 10 principales problemas que más afectan a la ciudadanía



Nota: se ha revisado la clasificación de los problemas de los años 2009 y 2012 a fin de hacerla comparable a la clasificación de 2014.



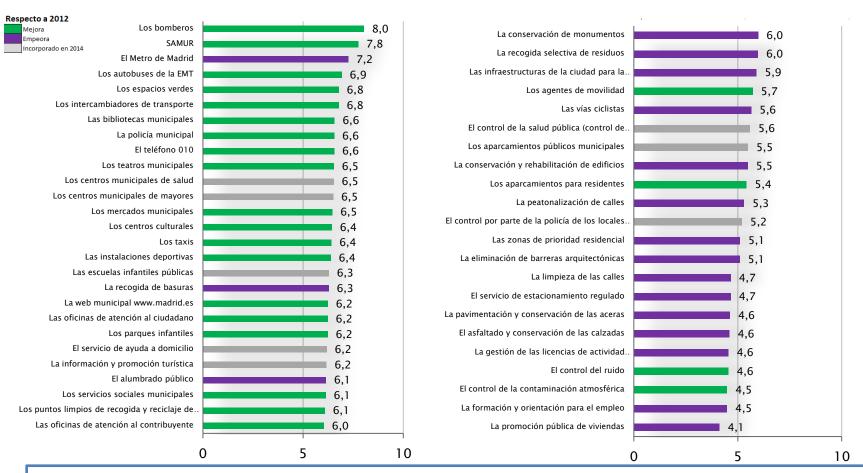


4.- Satisfacción con los servicios públicos





Satisfacción con los servicios, equipamientos y actuaciones municipales 2014



De los 49 servicios evaluados, 40 obtienen puntuaciones superiores a 5. Por debajo de 5 puntos son valorados 9 servicios, cuando en 2012 eran 4. En conjunto, son 23 los servicios que mejoran sus valoraciones, en tanto que 18 empeoran.



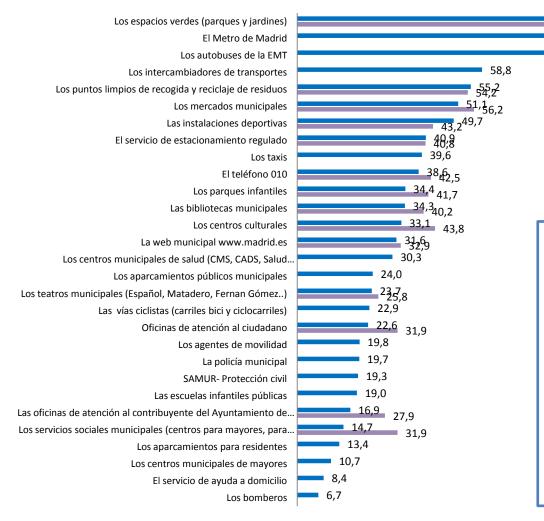


85,0

2014

2012

Porcentaje de entrevistados que han utilizado los servicios y equipamientos municipales en el último año

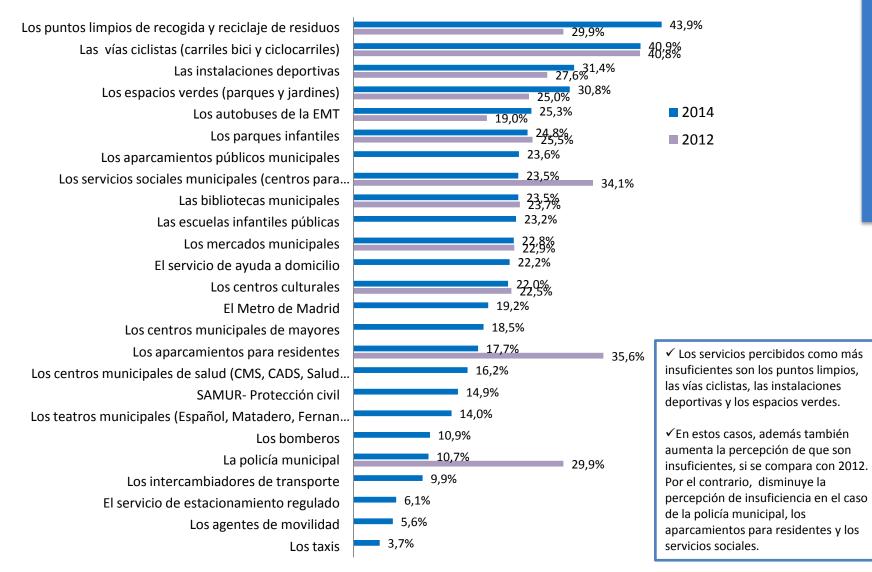


- ✓ En general, ha descendido el uso de los servicios y equipamientos municipales, excepto en el caso de las instalaciones deportivas, los puntos limpios y los espacios verdes.
- ✓ Los servicios y equipamientos más utilizados son aquellos que están a disposición del conjunto de la ciudadanía: espacios verdes, metro, autobuses, intercambiadores, puntos limpios, mercados, instalaciones deportivas.
- ✓ En cambio, los que son de uso más restringido, bien por su naturaleza (bomberos, SAMUR, policía), bien por sus destinatarios (servicio de ayuda a domicilio, aparcamientos para residentes, servicios sociales, escuelas infantiles...), tienen menor grado de utilización.





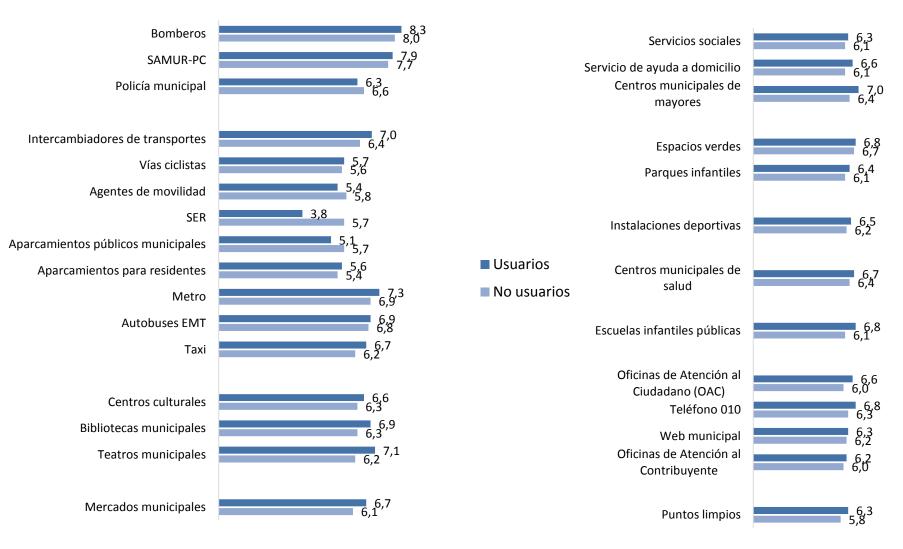
Porcentaje de entrevistados/as que opinan que son insuficientes...







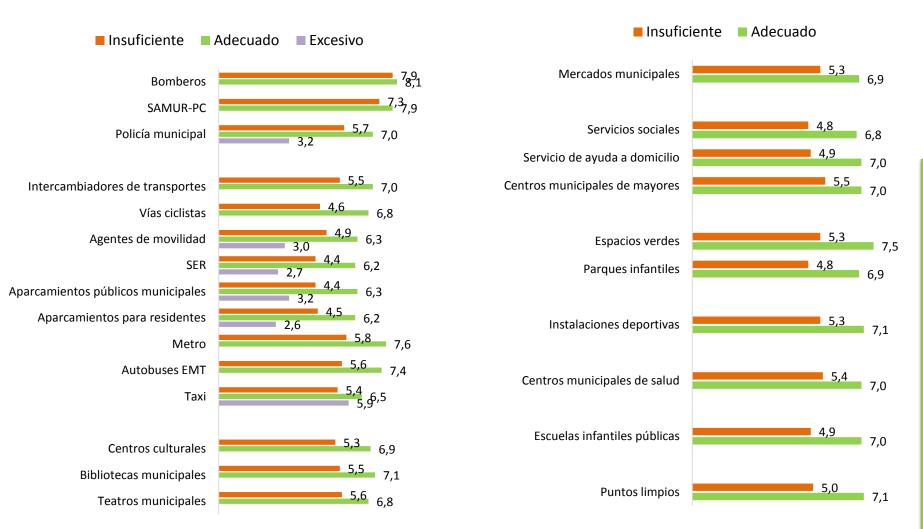
Satisfacción ciudadana con los servicios municipales según si han utilizado el servicio en el último año







Satisfacción ciudadana con los servicios municipales según suficiencia percibida





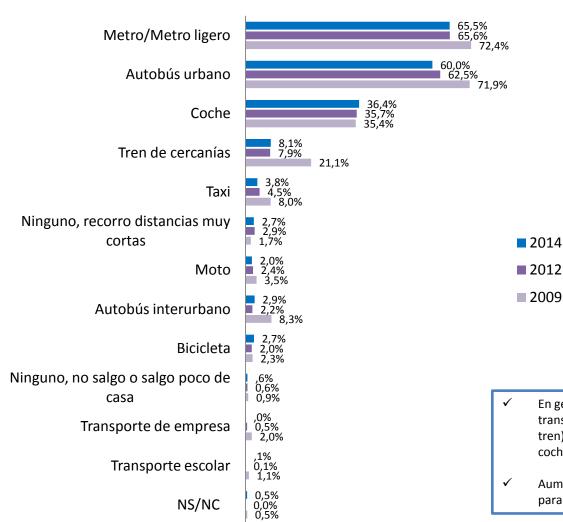


5.- Movilidad





Evolución del uso cotidiano de los medios de transporte en la ciudad



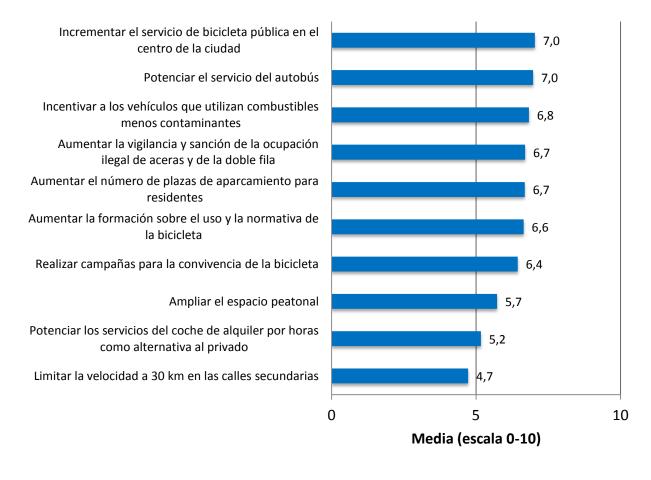
- En general, disminuye el uso de los transportes colectivos (metro, autobús, tren), en tanto que aumenta el uso del coche.
- ✓ Aumenta ligeramente el uso de la bicicleta para los desplazamientos cotidianos.





- Las tres medidas que tienen una posición más favorable por parte de la ciudadanía son el incremento del servicio de bicicleta pública y del servicio de autobús, junto con la incentivación a los vehículos menos contaminantes.
- Por el contrario, los ciudadanos consultados son menos favorables a limitar la velocidad en las calles secundarias, a potenciar el coche de alquiler y a ampliar el espacio peatonal.

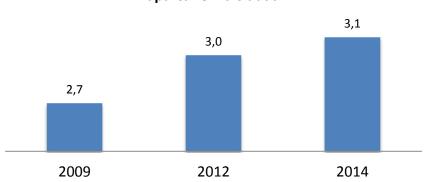
Grado de acuerdo con las medidas para promocionar una movilidad menos contaminante







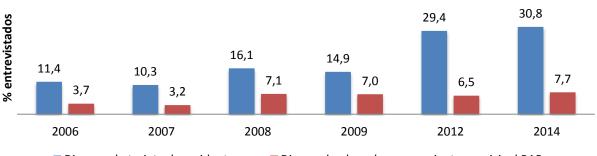
Evolución de la percepción sobre la facilidad para aparcar en la ciudad



La facilidad para aparcar en la ciudad es baja a juicio de los ciudadanos, aunque va mejorando ligeramente desde el año 2009.

Continúa aumentando la proporción de ciudadanos que dispone de tarjeta de residente y también de la de los que disponen de plaza de aparcamiento para residentes.

Evolución de la disposición de tarjeta de residente y de plaza de aparcamiento PAR



■ Dispone de tarjeta de residente

■ Dipone de plaza de aparcamiento municipal PAR



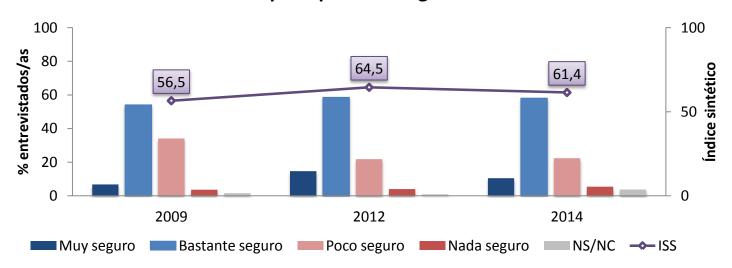


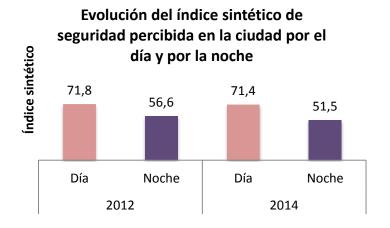
6.- Seguridad





Evolución de la percepción de seguridad en la Ciudad



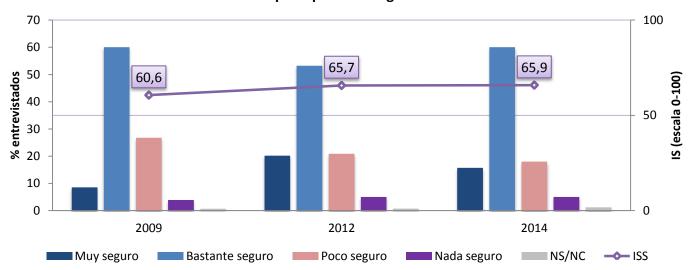


- ✓ La seguridad percibida en el conjunto de la ciudad ha descendido ligeramente respecto a 2012.
- Mientras la seguridad percibida durante el día desciende ligeramente, durante la noche el descenso en la seguridad percibida es mayor.

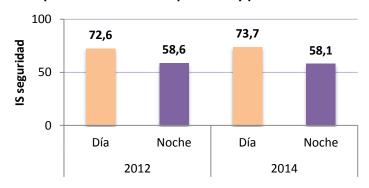




Evolución de la percepción de seguridad en el barrio



Evolución del índice sintético de seguridad percibida en el barrio por el día y por la noche



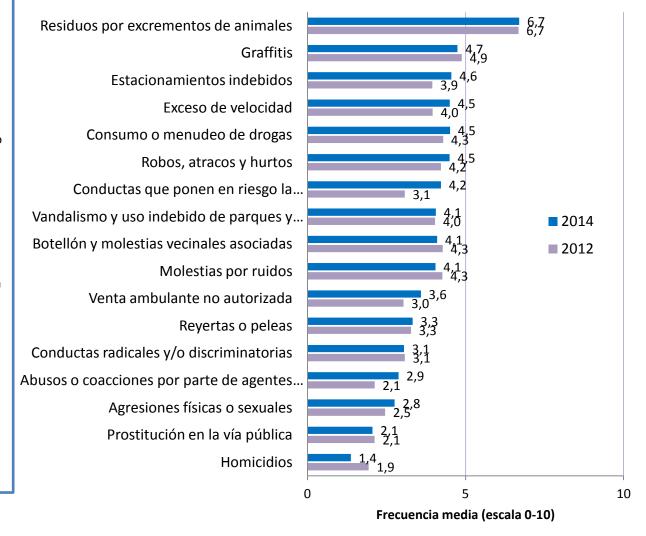
- ✓ La seguridad percibida en el barrio ha aumentado ligeramente respecto a 2012.
- ✓ Aunque la seguridad percibida durante el día ha aumentado, ha descendido la sensación de seguridad por la noche en el barrio.





- ✓ Los hechos que se presentan con más frecuencia en los distritos son los residuos por excrementos y los grafitis.
- ✓ En cuanto a problemas relacionados con la seguridad, los más frecuentes son el consumo o menudeo de drogas y los robos atracos y hurtos. Los menos frecuentes son los homicidios y la prostitución en la vía pública.
- ✓ Se ha incrementado la percepción de frecuencia de aspectos relacionados con la seguridad vial: conductas de riesgo, estacionamientos indebidos y el exceso de velocidad. También se incrementado la frecuencia percibida de abusos o coacciones por parte de agentes de la autoridad.
- Se reduce la frecuencia percibida del botellón y de las molestias por ruidos.

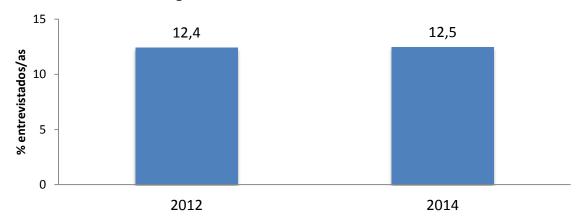
Percepción de la frecuencia se producen en su distrito...







Porcentaje de entrevistados que han sido víctima del algún robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid



✓ Se mantiene estable la proporción de entrevistados que afirma haber sido víctima de algún robo, atraco o agresión en el último año en Madrid.



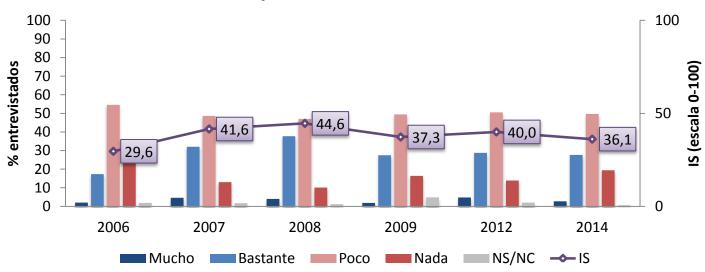


7.- Administración de la ciudad





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



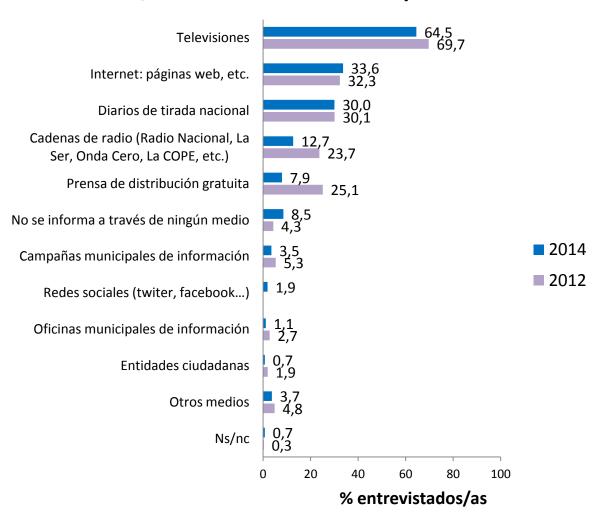
La percepción ciudadana sobre la información recibida de lo que hace el Ayuntamiento empeora respecto a 2012, pues el indicador sintético desciende 3,9 puntos.





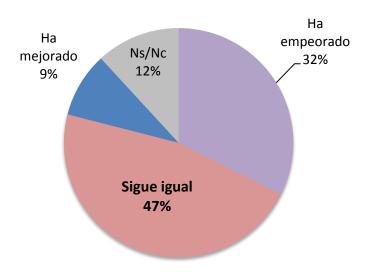
Medio/s de información sobre el Ayuntamiento

- ✓ La mayoría de los ciudadanos se informan de lo que hace el Ayuntamiento a través de las televisiones (64,5%). En segundo lugar, es internet el medio más utilizado, seguido de los diarios de tirada nacional.
- Respecto al año 2012, lo más notable es el descenso de los que se informan a través de la prensa de distribución gratuita y de la radio.
- ✓ Casi se duplica (del 4,3% al 8,5%) el porcentaje de los que no se informan a través de ningún medio.
- ✓ El 1,9% se informa a través de las redes sociales.

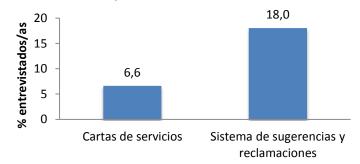




¿Diría usted que la Administración del Ayuntamiento de Madrid en los últimos 5 años...?



Conocimiento de las cartas de servicios y del sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid





¿Cuál de las tres administraciones funciona mejor?

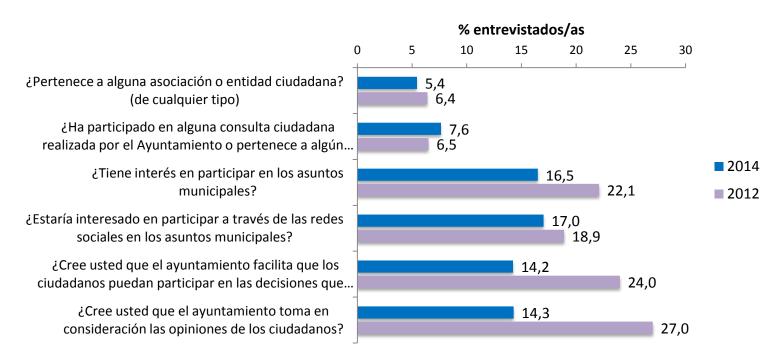


- Casi una tercera parte de los ciudadanos cree que la Administración del Ayuntamiento ha empeorado en los últimos 5 años, frente a un 9% que opina que ha mejorado.
- ✓ La Administración del Ayuntamiento de Madrid es señalada como la que mejor funciona si se compara con las otras dos administraciones. Aunque hay que destacar que la opinión mayoritaria es que ninguna de las tres funciona mejor que la otra o bien que las tres funcionan por igual.
- ✓ Sólo el 6,6% de los ciudadanos conocen las cartas de servicios y un 18% el sistema de sugerencias y reclamaciones.





Percepciones sobre la participación ciudadana



- ✓ El grado de participación cívica de la ciudadanía madrileña es relativamente bajo (sólo el 5,4% está asociado) y ha descendido respecto a 2012.
- ✓ También ha descendido el interés en participar en los asuntos municipales, así como la confianza en que esa participación sirva para sus fines.



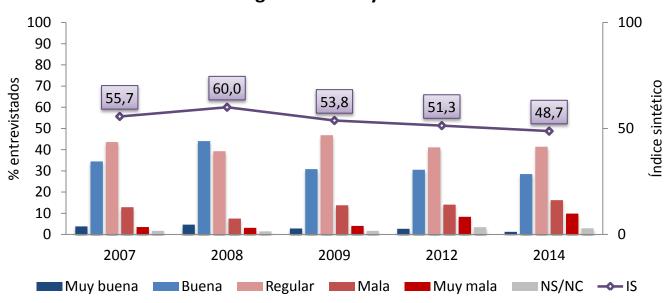


8.- Gobernanza





Satisfacción con la gestión del Ayuntamiento de Madrid



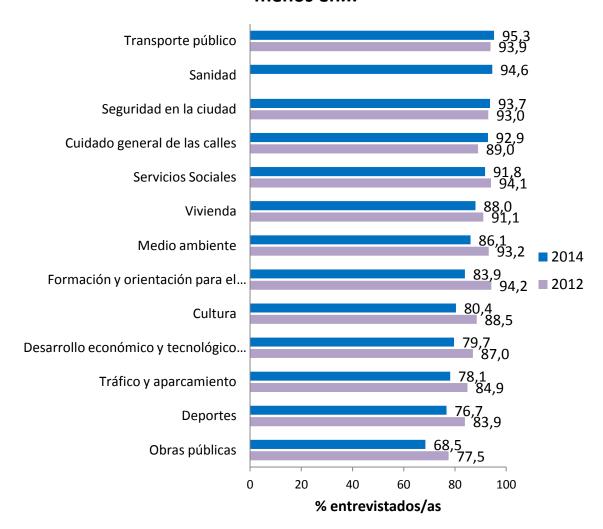
[✓] La percepción sobre la gestión del gobierno del Ayuntamiento ha empeorado ligeramente respecto a 2012, pues el indicador sintético ha bajado en 2,6 puntos.





Porcentaje de entrevistados en contra de gastar menos en...

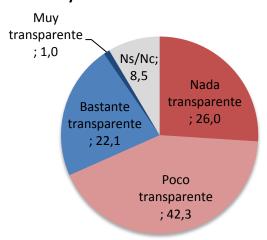
- ✓ La mayor oposición a gastar menos se produce en las políticas de transporte, sanidad y seguridad en la ciudad, en las tres se ha incrementado el porcentaje de ciudadanos en contra.
- ✓ Las actuaciones de cuidado general de las calles han ascendido también en prioridad y se ha incrementado la proporción de ciudadanos en contra a reducir gastos en esta área.



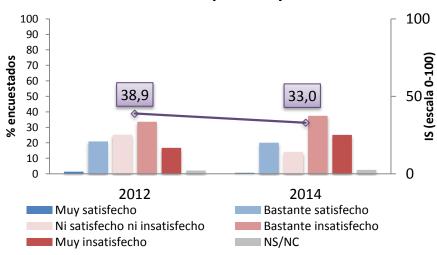




Calificación de la transparencia del Ayuntamiento de Madrid 2014



Balance entre impuestos y servicios



- ✓ El balance que hacen los ciudadanos entre los impuestos que pagan y los servicios que reciben se encuentra en el área de insatisfacción, habiendo descendido ligeramente la satisfacción respecto a 2012.
- La mayor parte de la ciudadanía califica al Ayuntamiento de Madrid como poco o nada transparente. El indicador sintético de percepción de transparencia alcanza tan solo 32,4 puntos sobre 100.

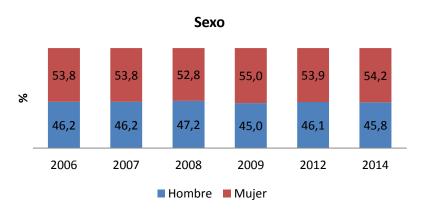




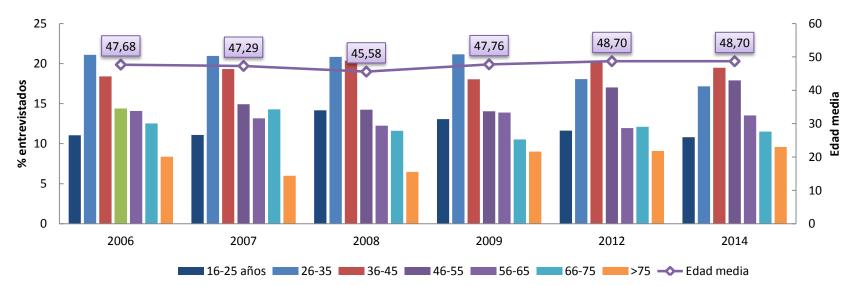
9.- Perfil de los entrevistados/as





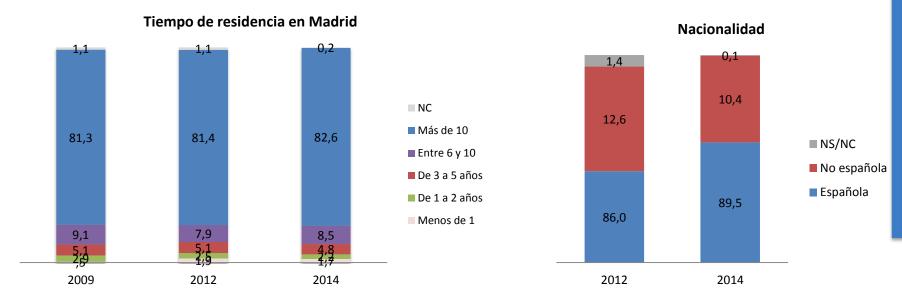


Edad







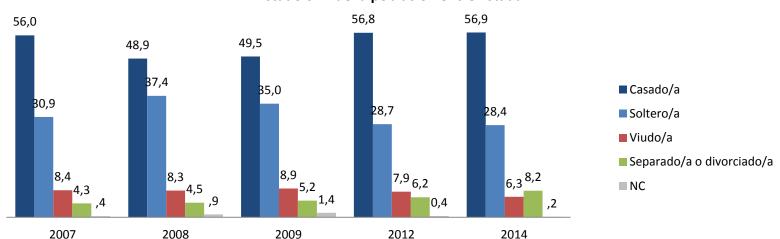




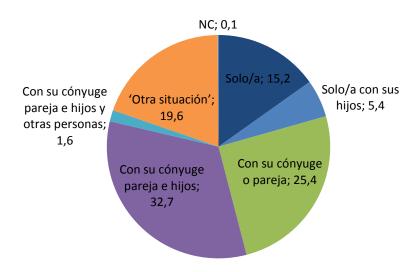




Estado civil de la población entrevistada



Forma de convivencia 2014

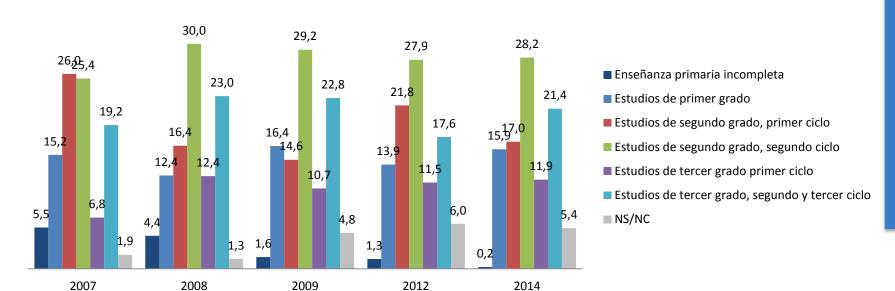




2007

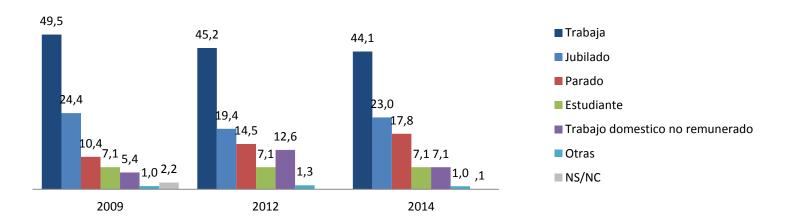


Evolución de la distribución por nivel de estudios de la población entrevistada



2014

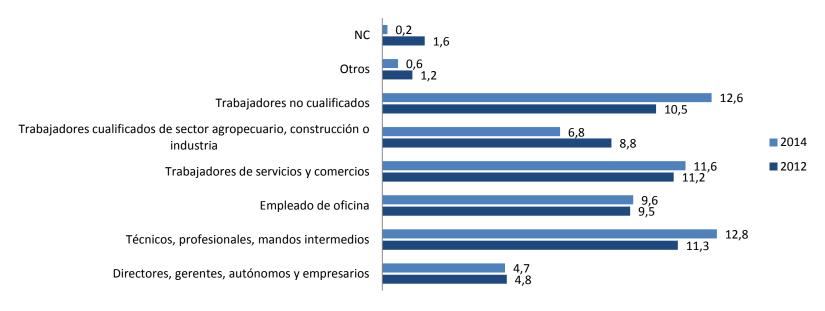
Distribución de la población entrevistada por situación laboral



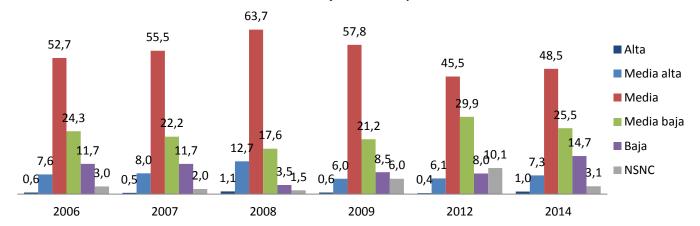




Evolución de la distribución por ocupación de la población entrevistada



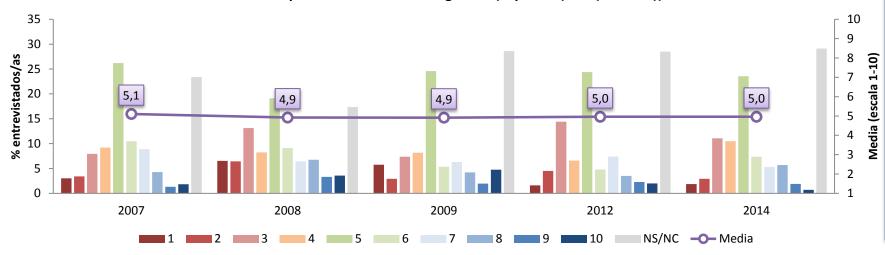


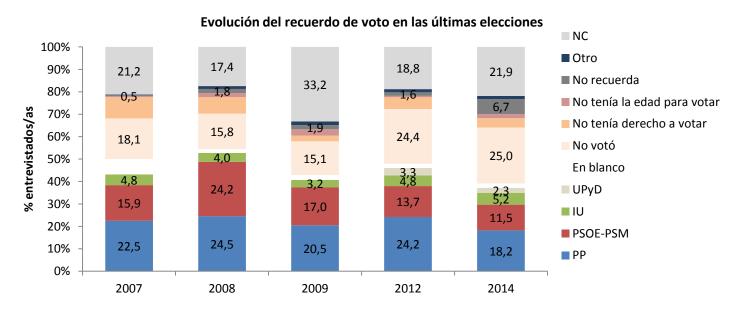






Escala de posicionamiento ideológico: 1 (izquierda) -10 (derecha))

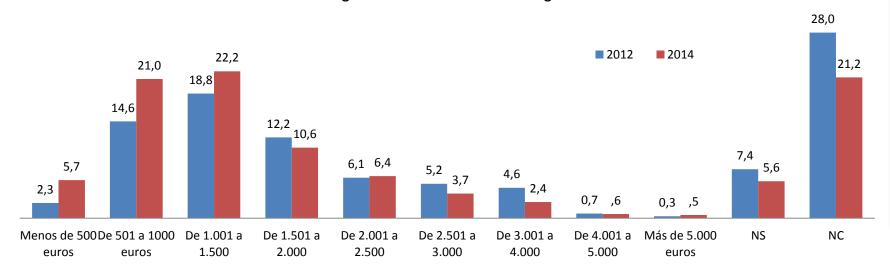


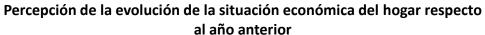


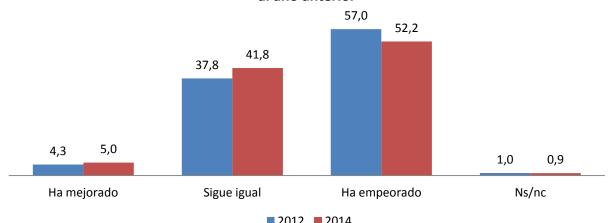




Ingresos netos mensuales del hogar





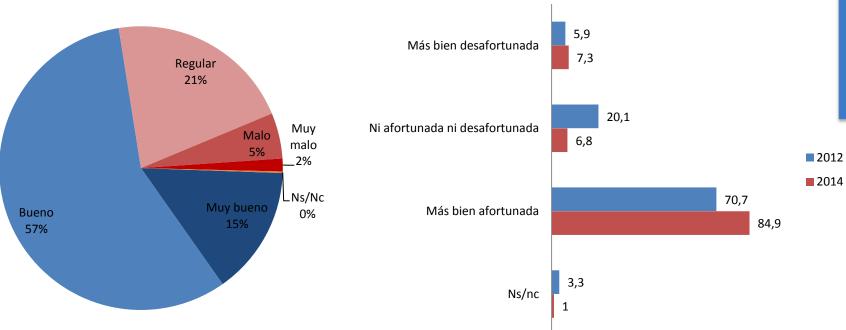






Estado de salud en los últimos 12 meses

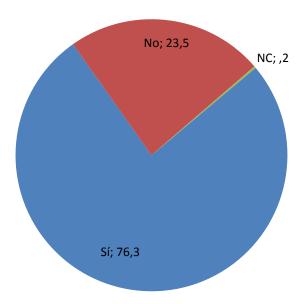
Personalmente se considera una persona...







¿Dispone de acceso a internet? 2014



¿Utiliza internet de manera regular? 2014

