



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

Series temporales 2006-2009

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Diciembre 2009

1. Presentación	3
2. Ficha técnica del estudio	4
3. Análisis de datos	5
4. Resultados	6
4.1. Calidad de vida en la Ciudad de Madrid	6
4.2. Principales problemas de la Ciudad de Madrid	7
4.3. Gobierno y Administración de la ciudad	9
4.4. Movilidad y Transporte	18
4.5. Seguridad y Emergencias	20
4.6. Medio Ambiente	22
4.7. Economía, Comercio y Empleo	23
4.8. Urbanismo, Obras Públicas y Vivienda	25
4.9. Atención al Ciudadano	26
4.10. Servicios Sociales	27
4.11. Educación y Juventud	28
4.12. Sanidad	29
4.13. Ocio, Cultura y Deporte	30

I. Presentación

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid 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”*.

Esta encuesta se realiza con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los residentes en la ciudad de Madrid con la calidad de vida en la ciudad, identificar cuales son a juicio de los entrevistados los principales problemas de la ciudad (agenda sociotrópica y egocéntrica), y evaluar la satisfacción ciudadana con el gobierno de la ciudad y las actuaciones y servicios municipales.

En las páginas siguientes se presentan los resultados de la encuesta en sus ediciones de 2006, 2007, 2008 y 2009.

2. Ficha técnica

TÍTULO: 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 calidad de vida en la ciudad y los principales problemas de la ciudad (agenda pública).
- La valoración que hacen los ciudadanos del gobierno local y de la suficiencia de los recursos económicos destinados a las 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.
- 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...).

UNIVERSO: Personas que vivan habitualmente en la ciudad de Madrid la mayor parte del año, residiendo en la ciudad al menos 6 meses antes de la fecha de la entrevista, sean nacionales o extranjeros, que estén empadronados o no.

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

ERROR DE MUESTREO: $\pm 2'0\%$ para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y $P = Q = 50\%$

	2006	2007	2008	2009
DELIMITACIÓN POBLACIÓN DEL UNIVERSO	Mayores de 18 años	Mayores de 18 años	Mayores de 16 años	Mayores de 16 años
TAMAÑO MUESTRAL	2.500 entrevistas	2.500 entrevistas	2.515 entrevistas	2.520 entrevistas
PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO	Muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional por distrito, con cuotas de edad y sexo.	Muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional por distrito, con cuotas de edad y sexo.	Muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional por distrito, con cuotas de edad y sexo.	Muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional por distrito, con cuotas de edad y sexo. Ponderación en función de la población real de cada distrito.
PERIODO DE TRABAJO DE CAMPO	3 de octubre al 17 de noviembre	17 de septiembre al 29 de octubre	4 de junio al 11 de julio	10 de septiembre al 22 de octubre
TRABAJO DE CAMPO	CUANTER S.A.	CUANTER S.A	IMARK	Quota Research

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.

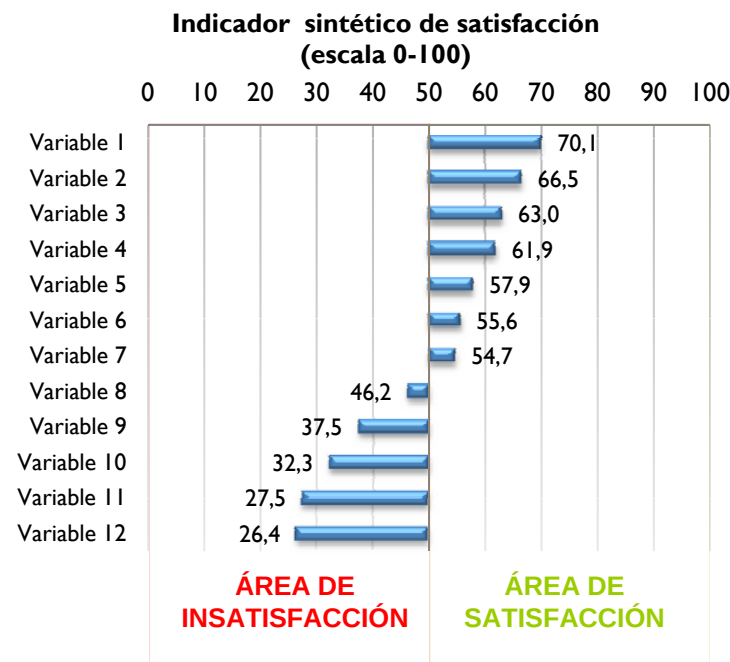
Ecuación 3: Cálculo del indicador sintético a partir de una escala de 3 categorías con valor central.

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

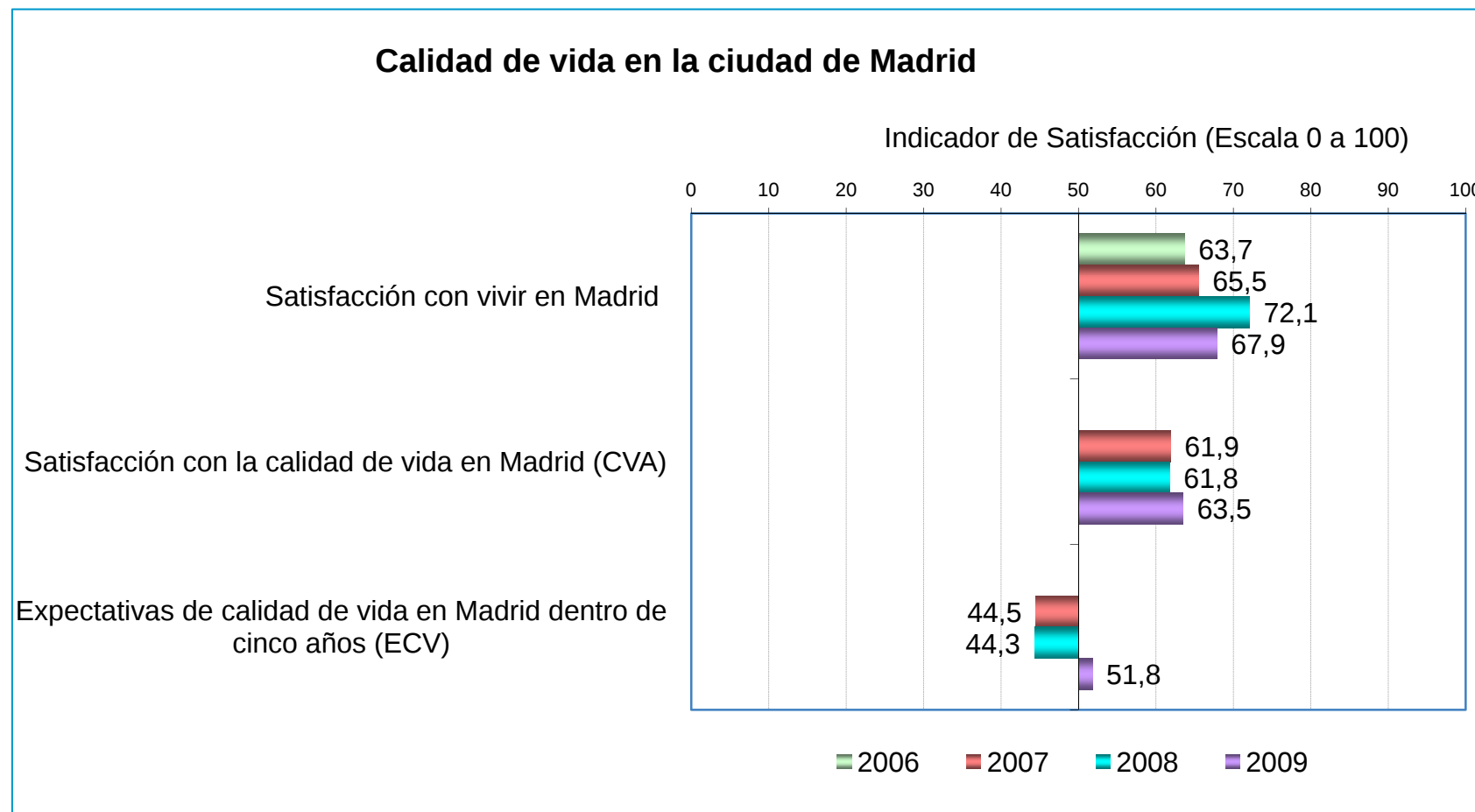
Siendo P3=bueno/mejor, P2=regular/igual, P1=malo/peor

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

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:

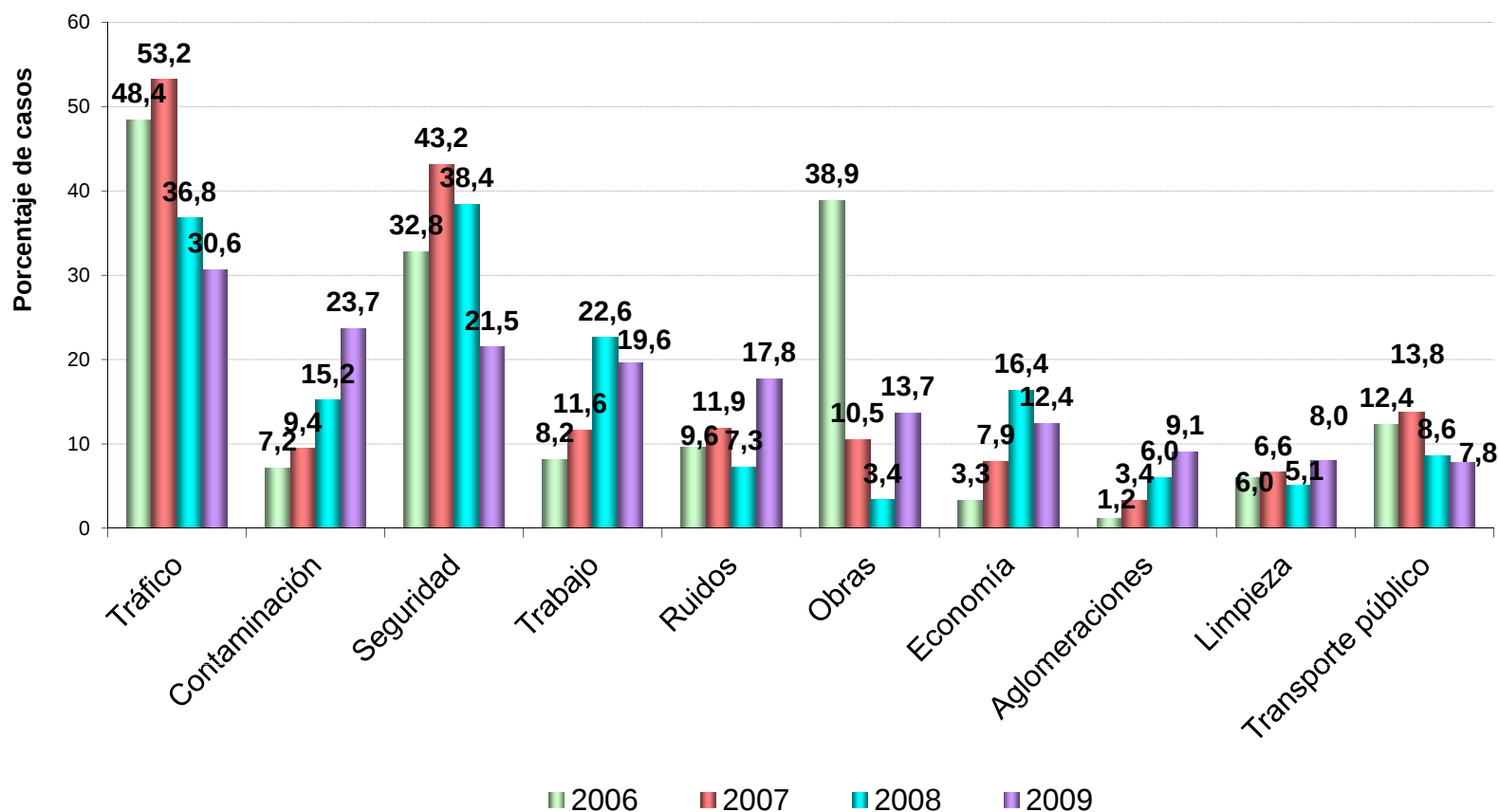


4. I. Calidad de vida en Madrid



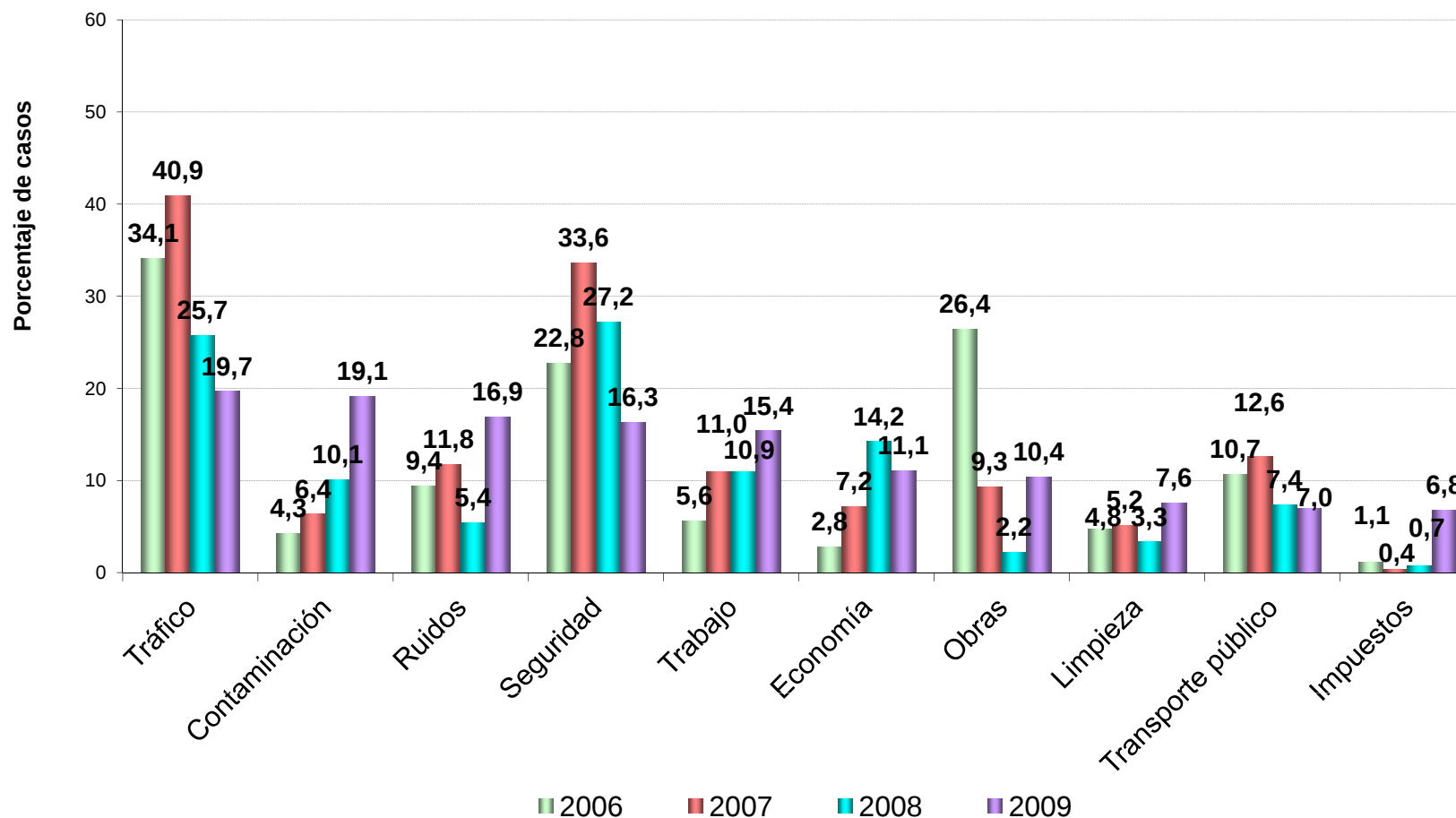
4. 2. Principales problemas de la Ciudad :Agenda sociotrópica

**Evolución de la agenda sociotrópica.
10 principales problemas ordenados por su prioridad en 2009**



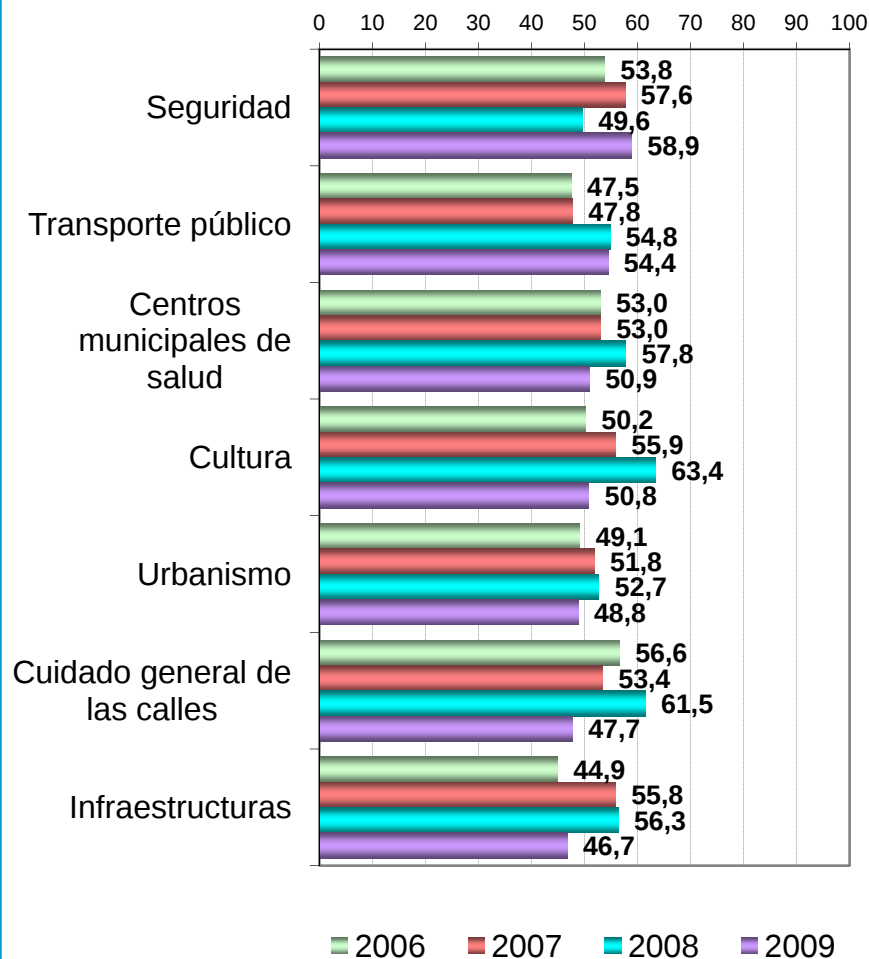
4. 2. Principales problemas de la Ciudad :Agenda egocéntrica

**Evolución de la agenda egocéntrica.
10 principales problemas ordenados por su prioridad en 2009**

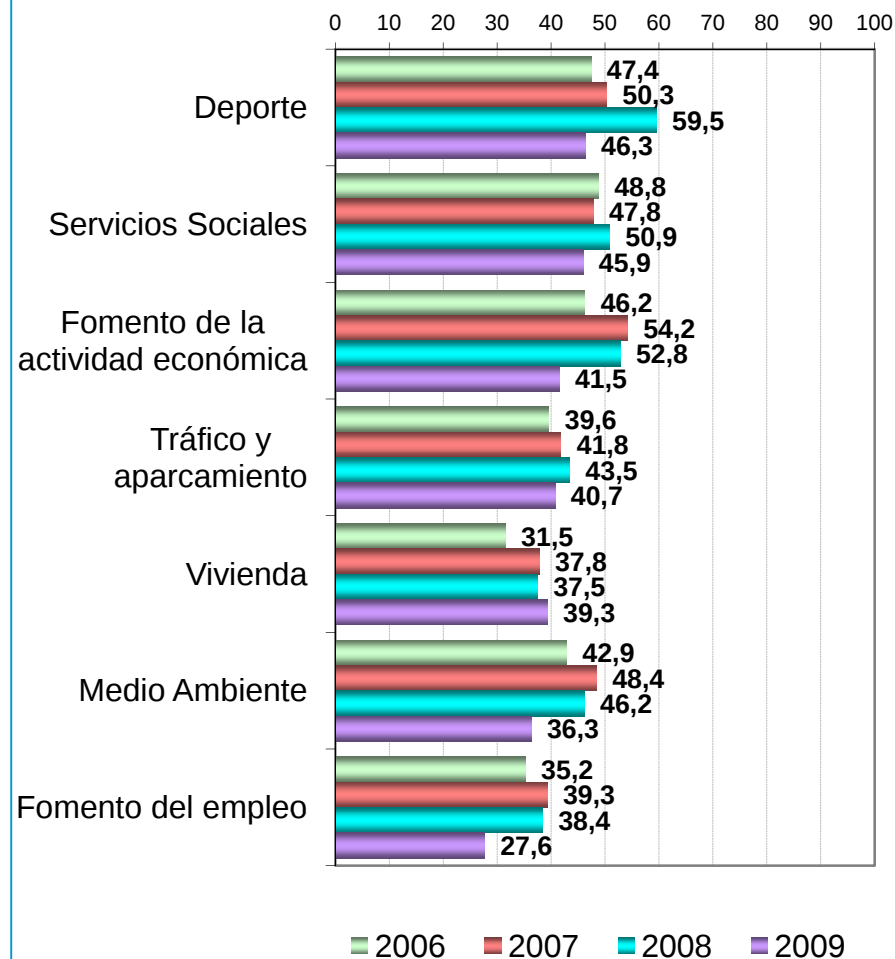


4.3. Gobierno y Administración de la ciudad: Adecuación de los recursos económicos

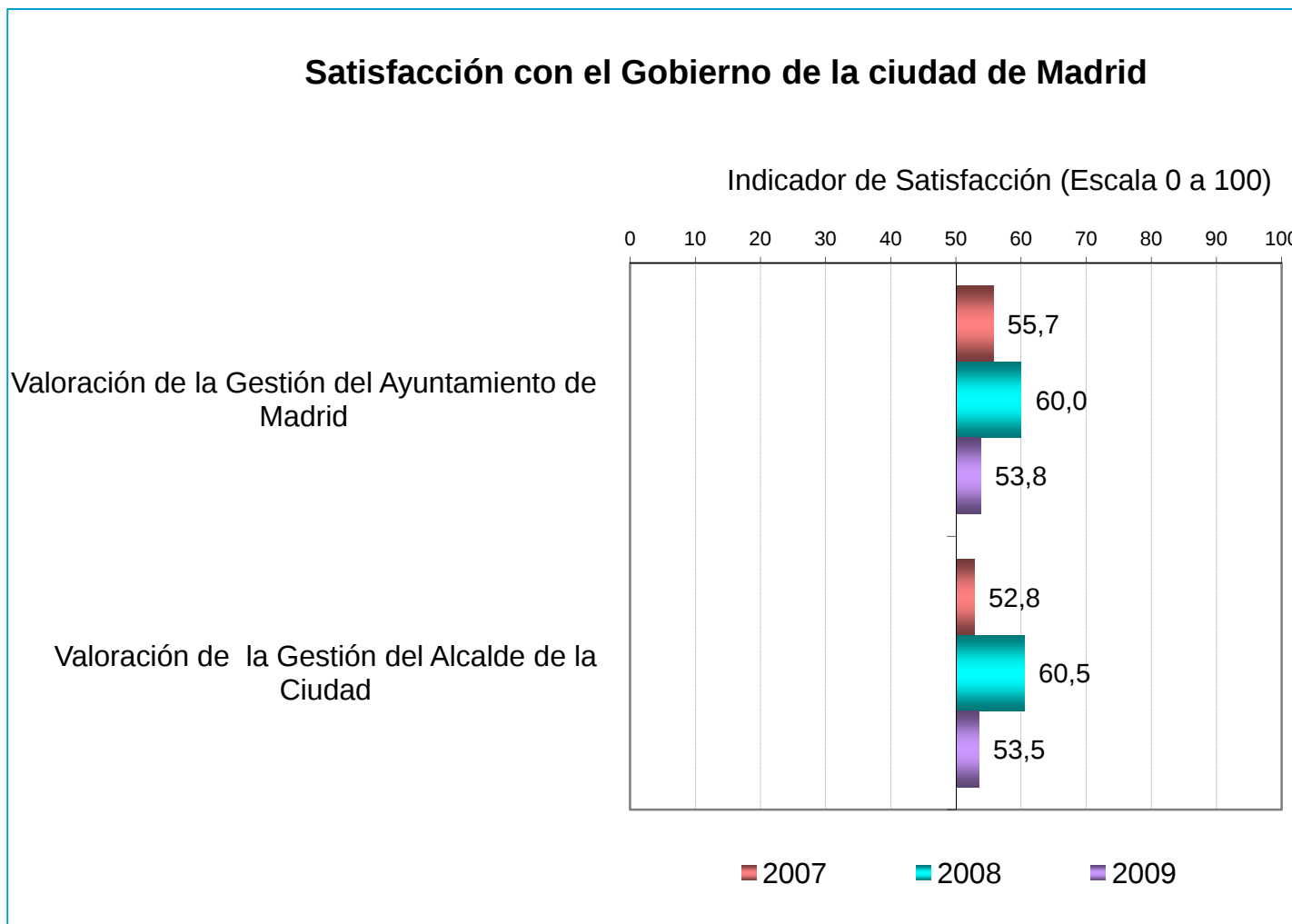
Porcentaje de ciudadanos que consideran que los recursos empleados en las distintas áreas de actuación municipal son los justos



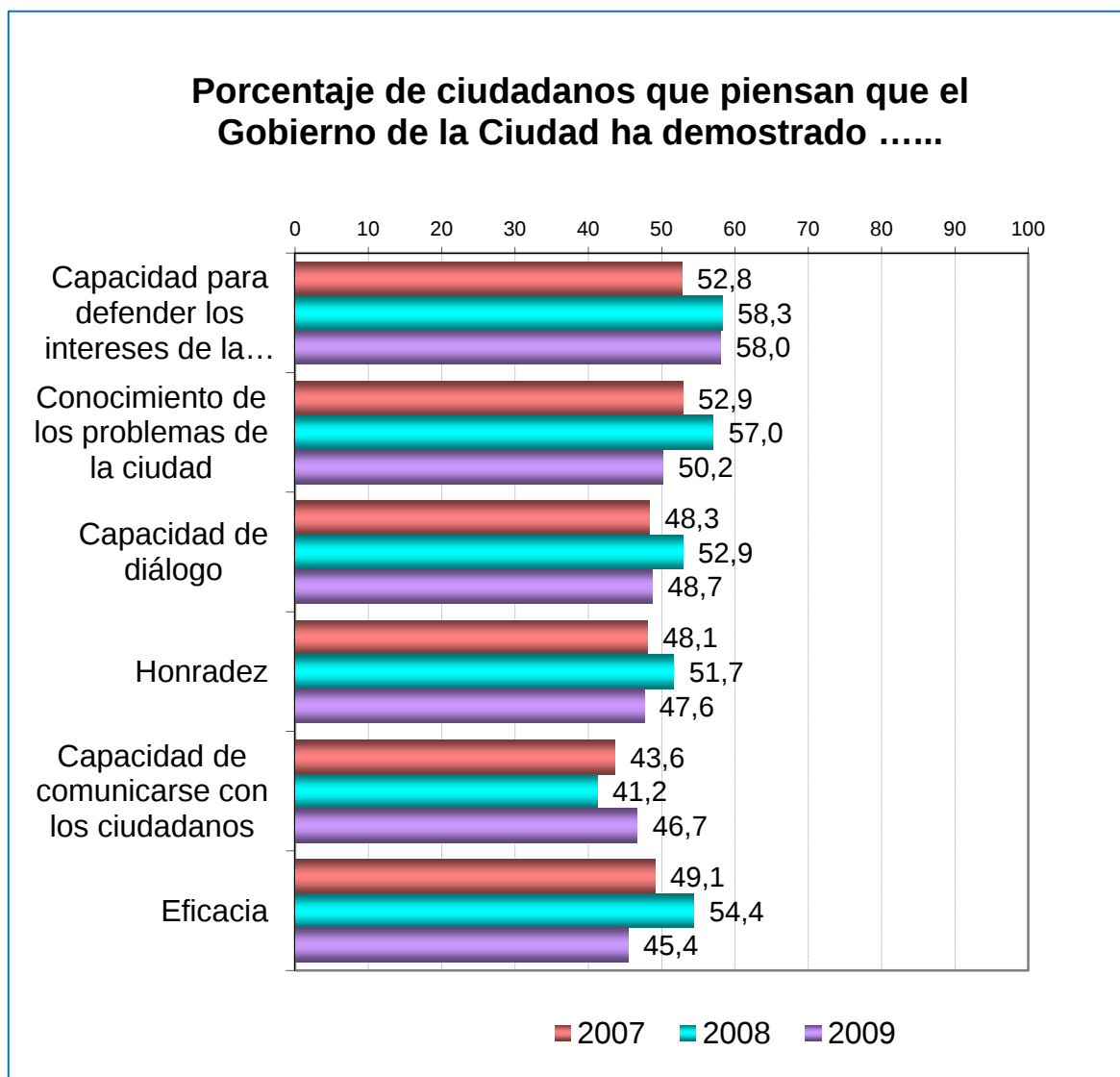
Porcentaje de ciudadanos que consideran que los recursos empleados en las distintas áreas de actuación municipal son los justos



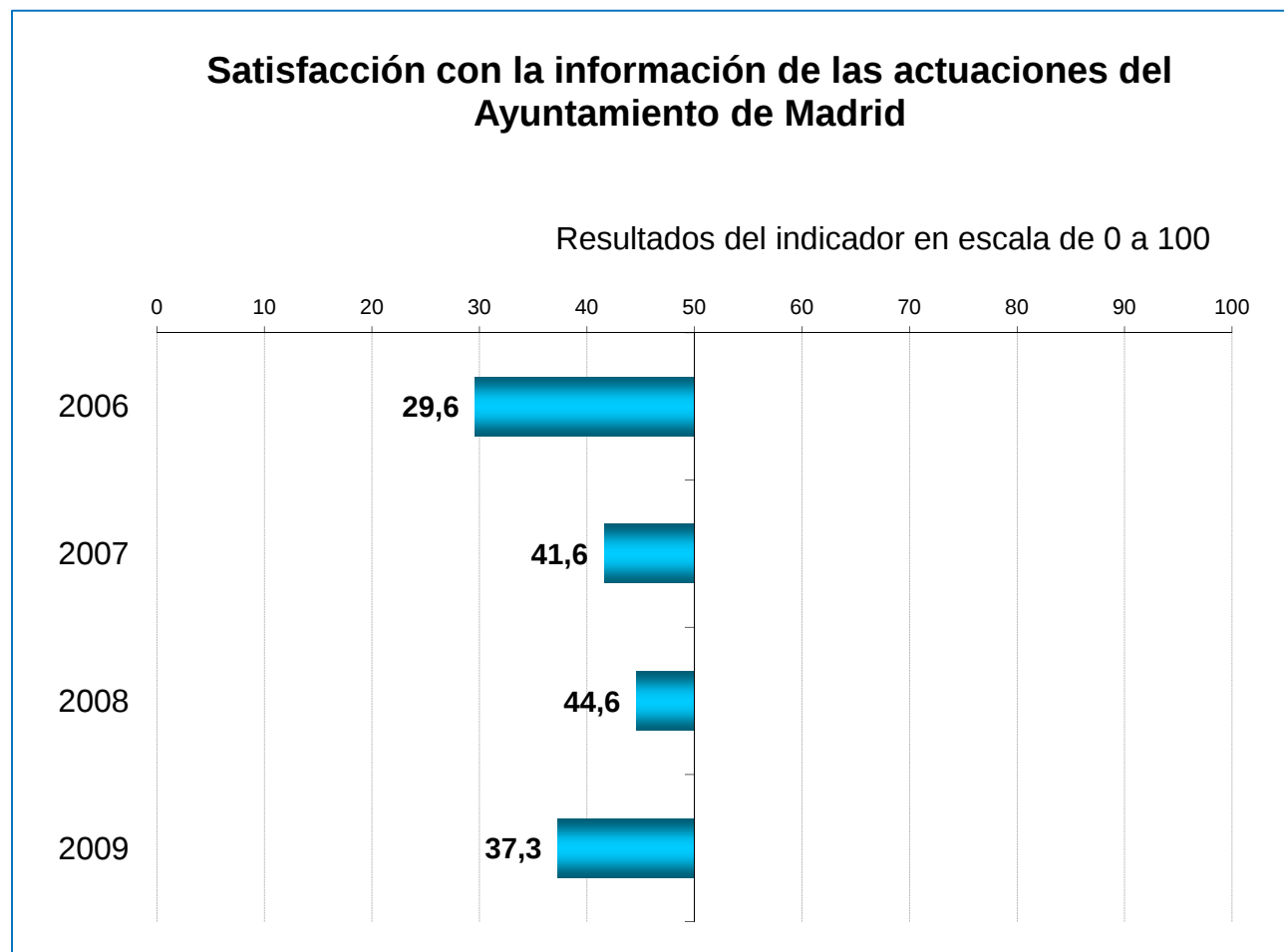
4.3. Gobierno y Administración de la ciudad: Satisfacción con el gobierno de la ciudad



4.3. Gobierno y Administración de la ciudad: Valores del gobierno

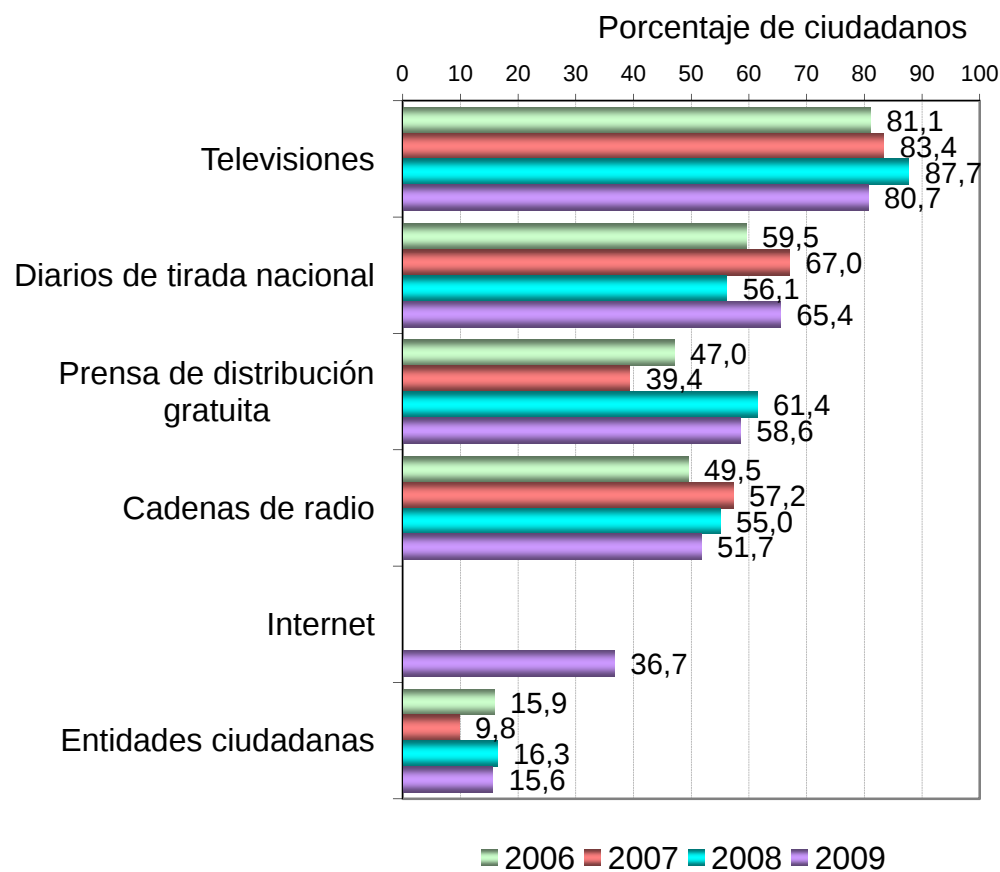


4.3. Gobierno y Administración de la ciudad: Información de actuaciones municipales



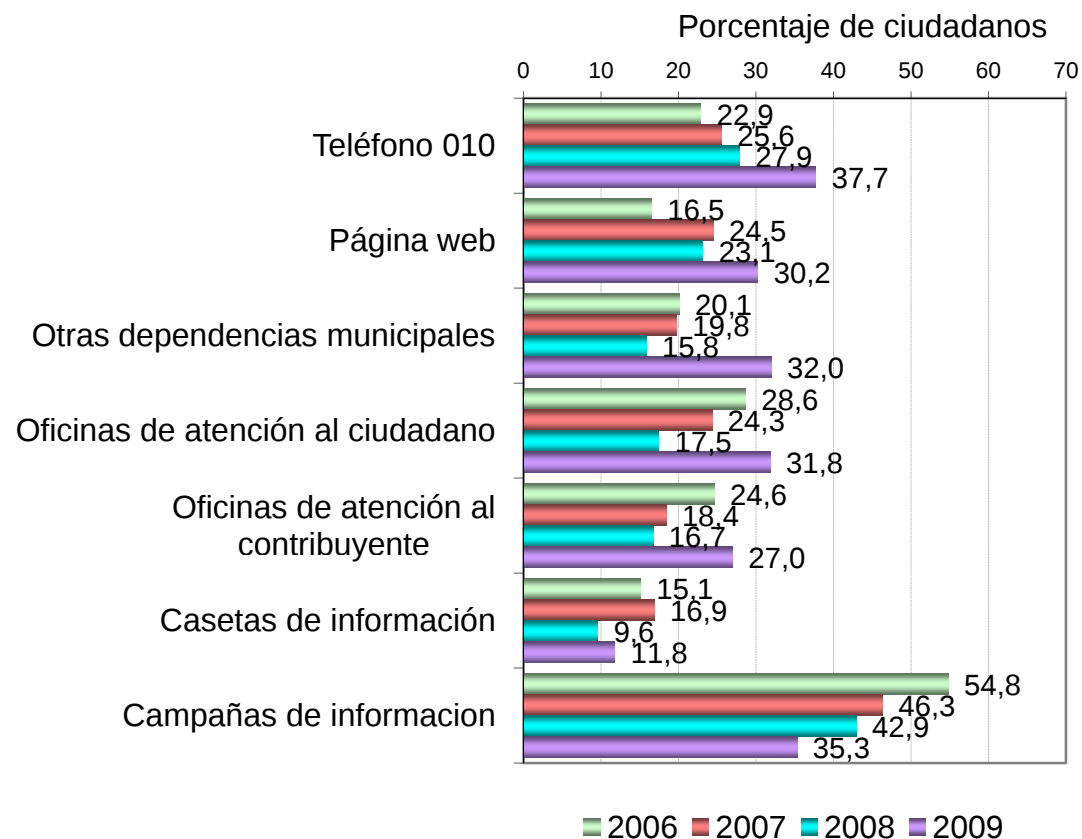
4.3. Gobierno y Administración de la ciudad: Información de actuaciones municipales

Medios de los que los ciudadanos obtienen información de las actuaciones del Ayuntamiento

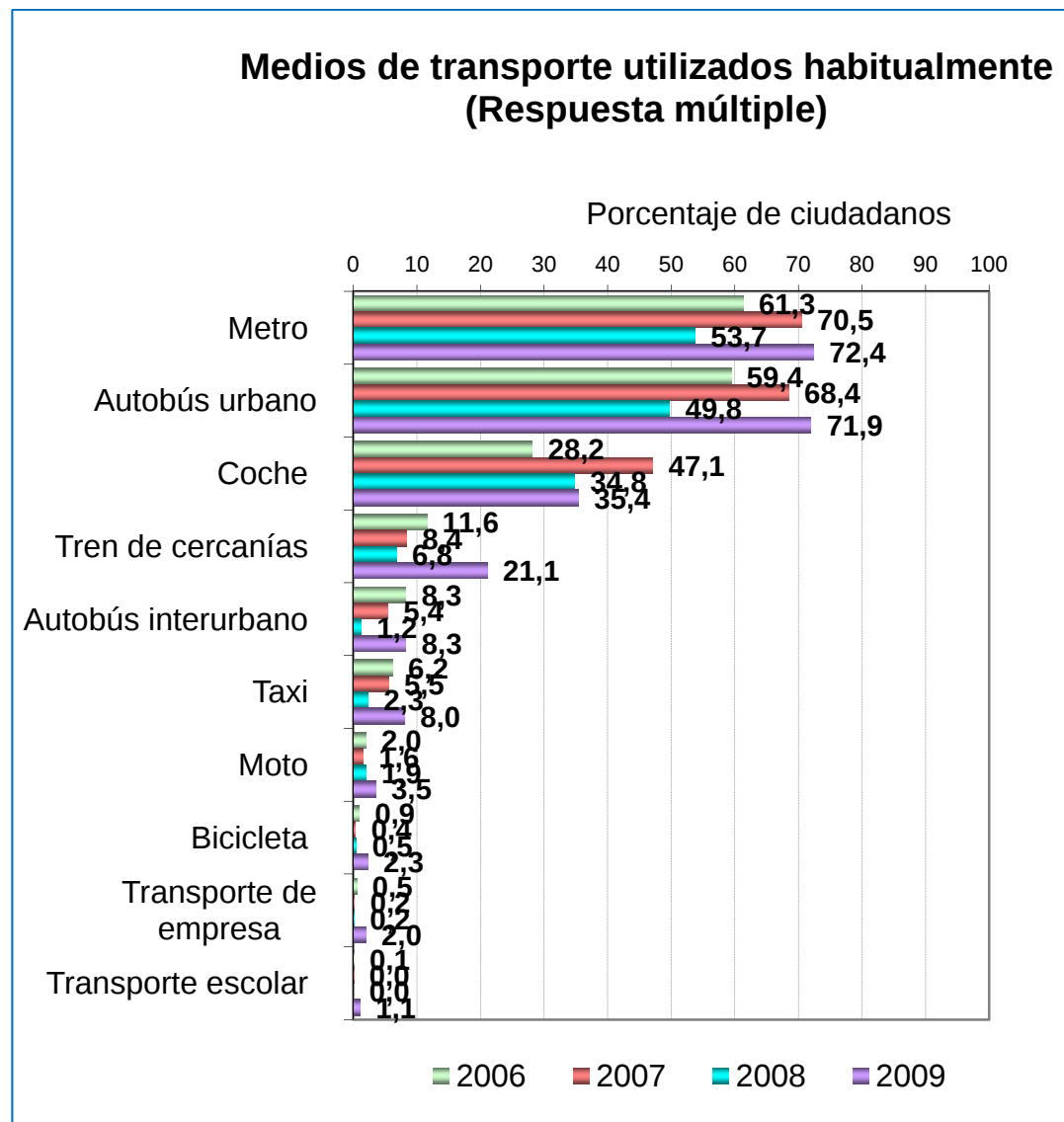


4.3. Gobierno y Administración de la ciudad: Información de actuaciones municipales

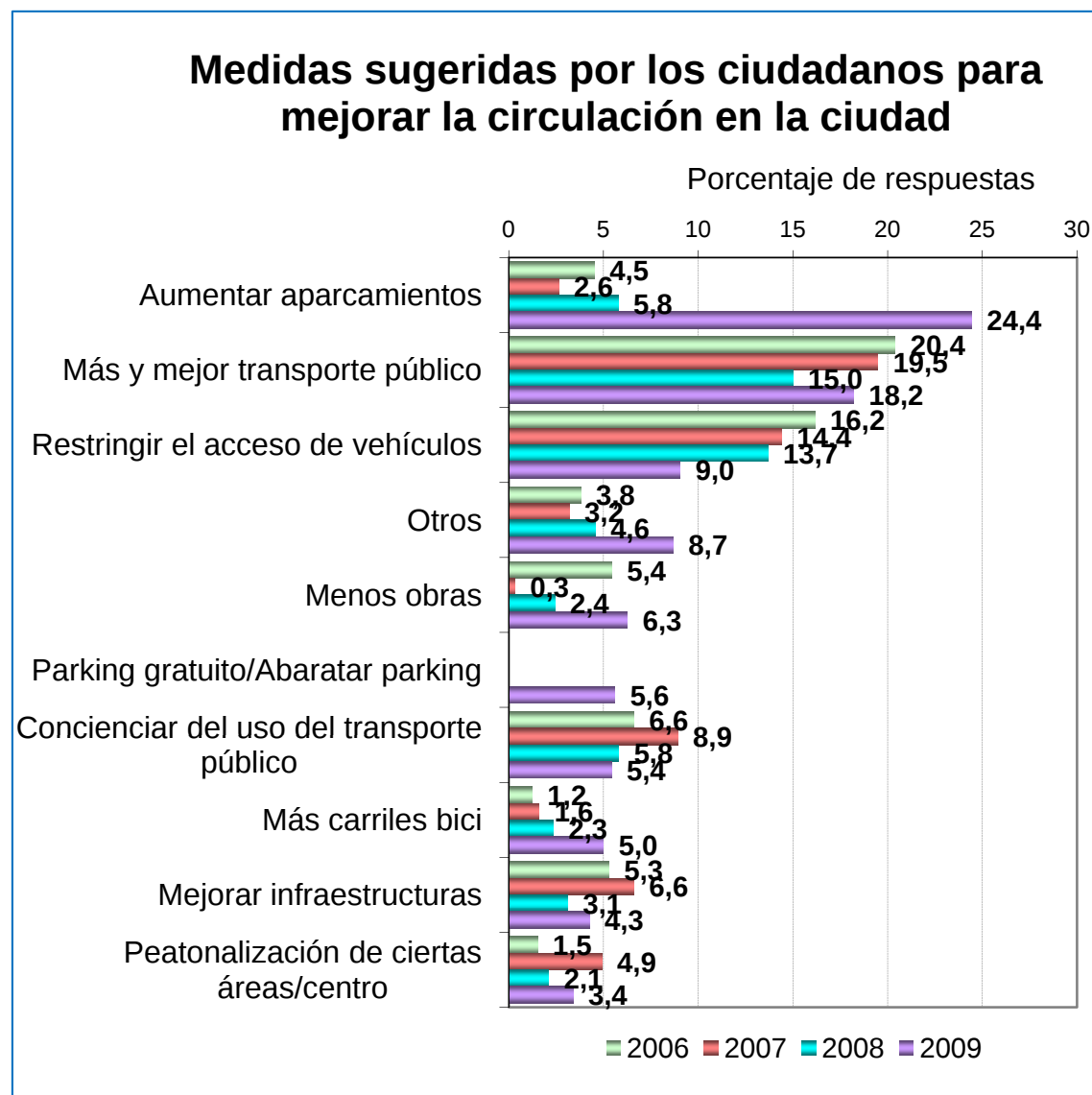
Medios municipales de los que los ciudadanos obtienen información de las actuaciones del Ayuntamiento



6.5. Movilidad y Transportes



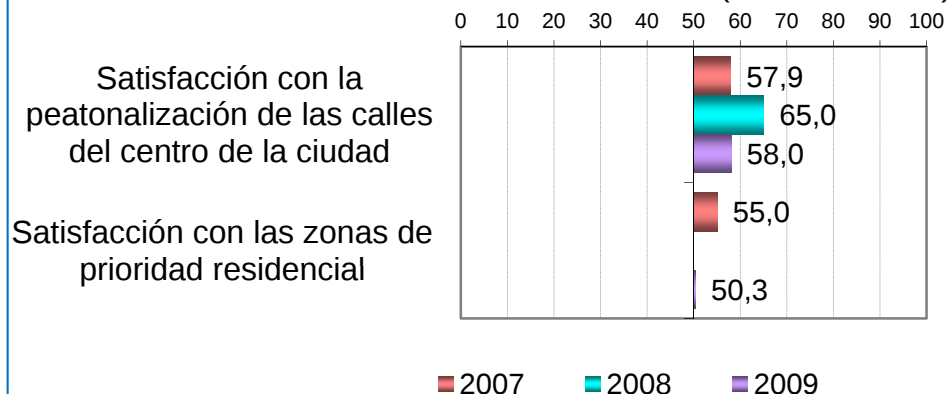
6.5. Movilidad y Transportes



6.5. Movilidad y Transportes

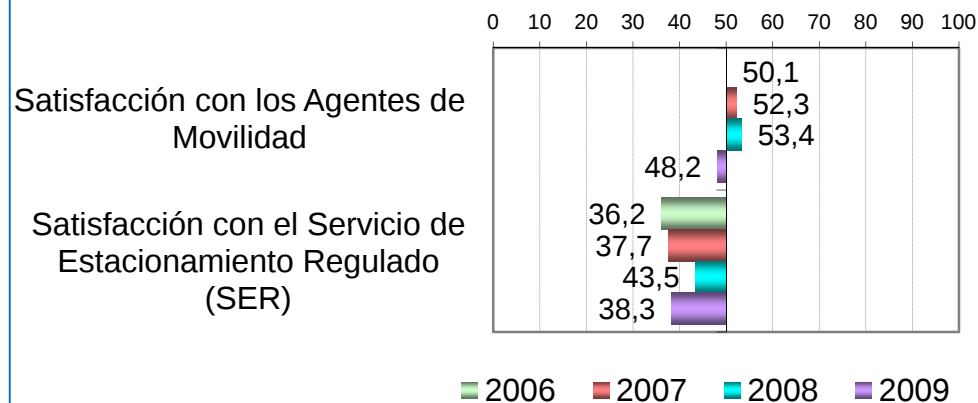
Satisfacción con las actuaciones para la mejora de la movilidad

Indicador de Satisfacción (Escala 0 a 100)

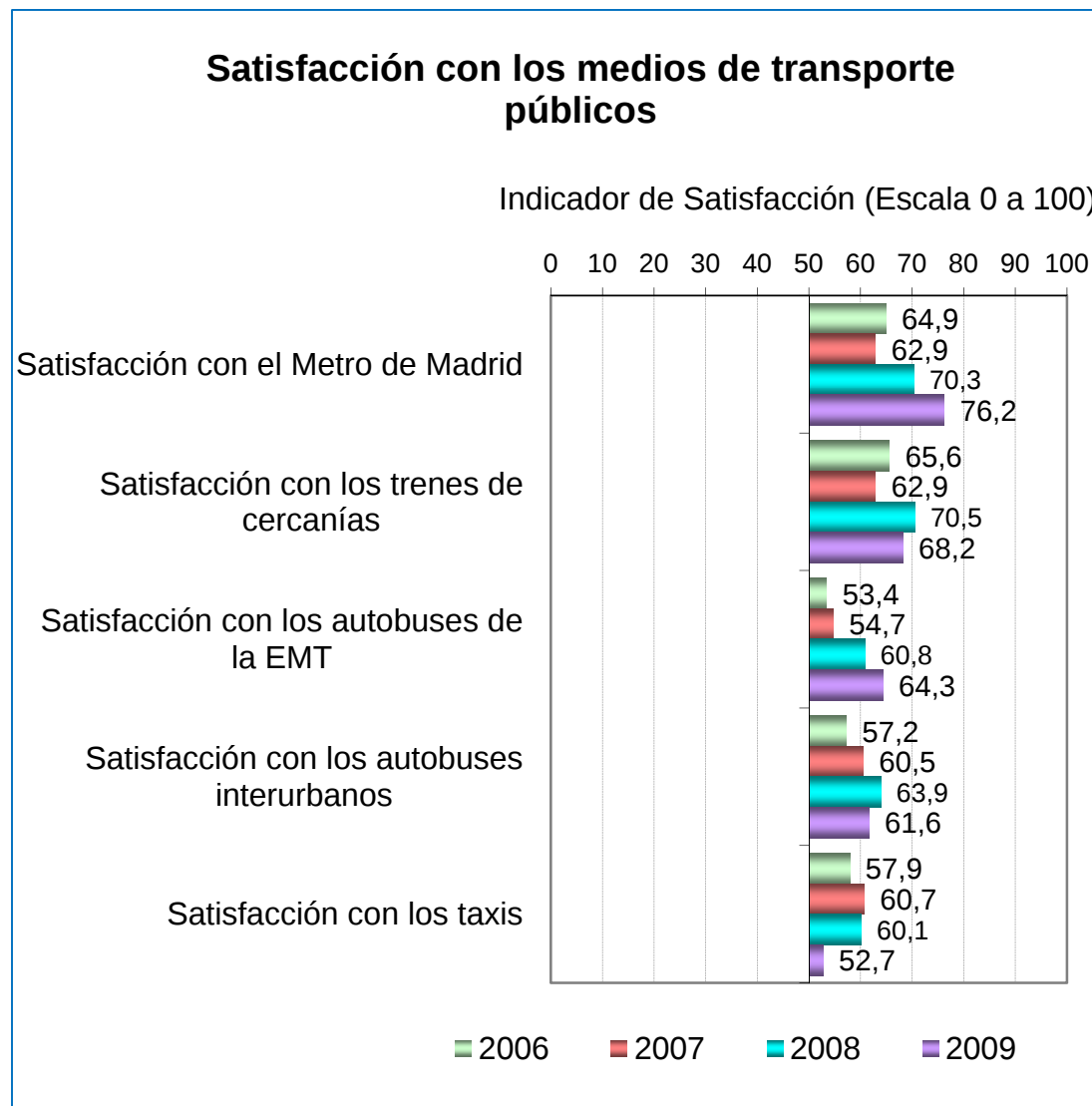


Satisfacción con los servicios de movilidad

Indicador de Satisfacción (Escala 0 a 100)

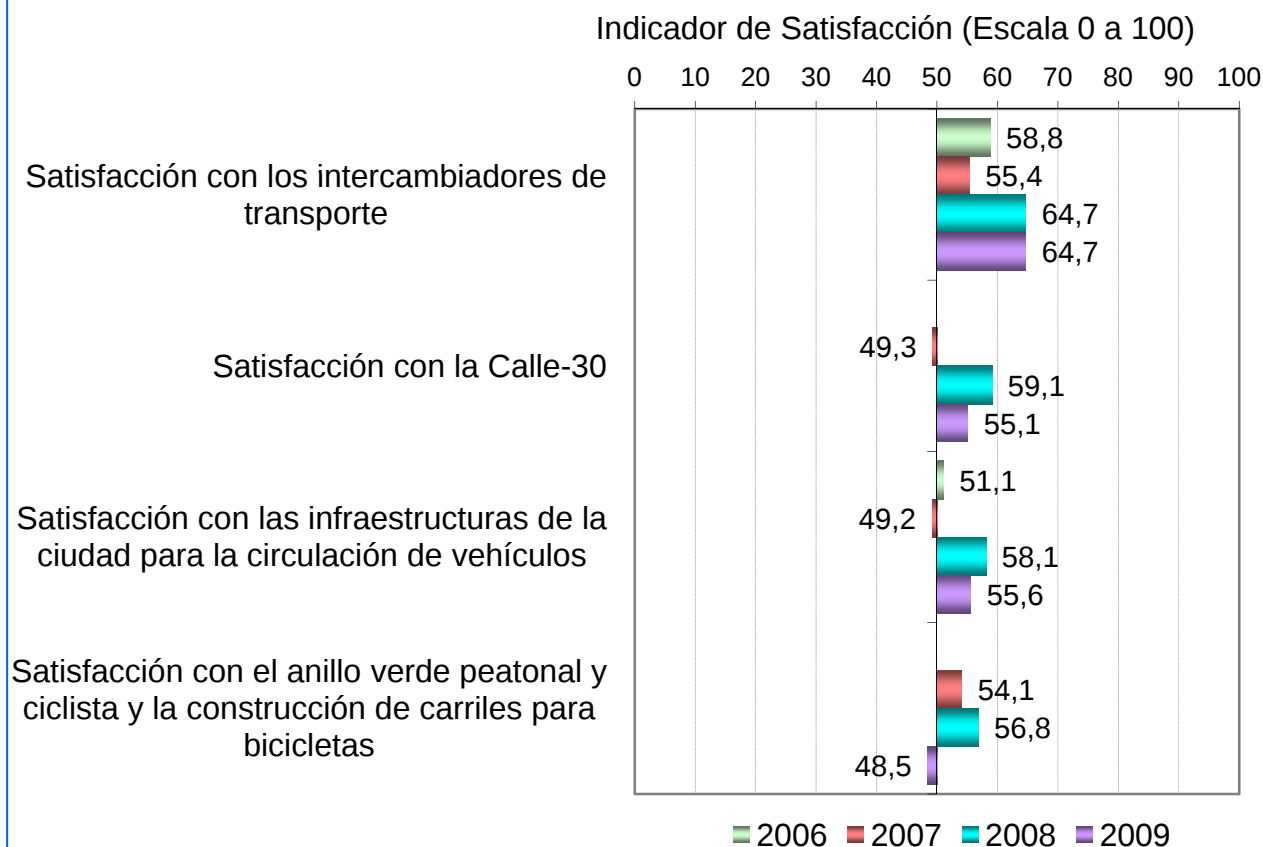


4.4. Movilidad y Transportes



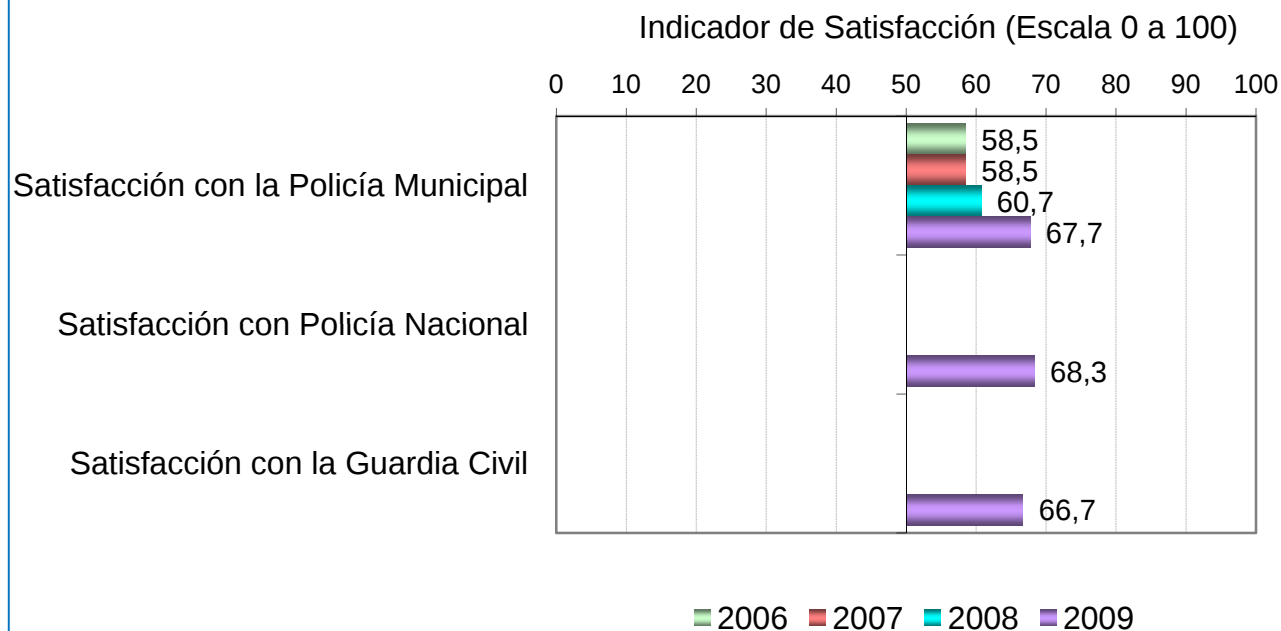
4.4. Movilidad y Transportes

Satisfacción con las Infraestructuras para la movilidad

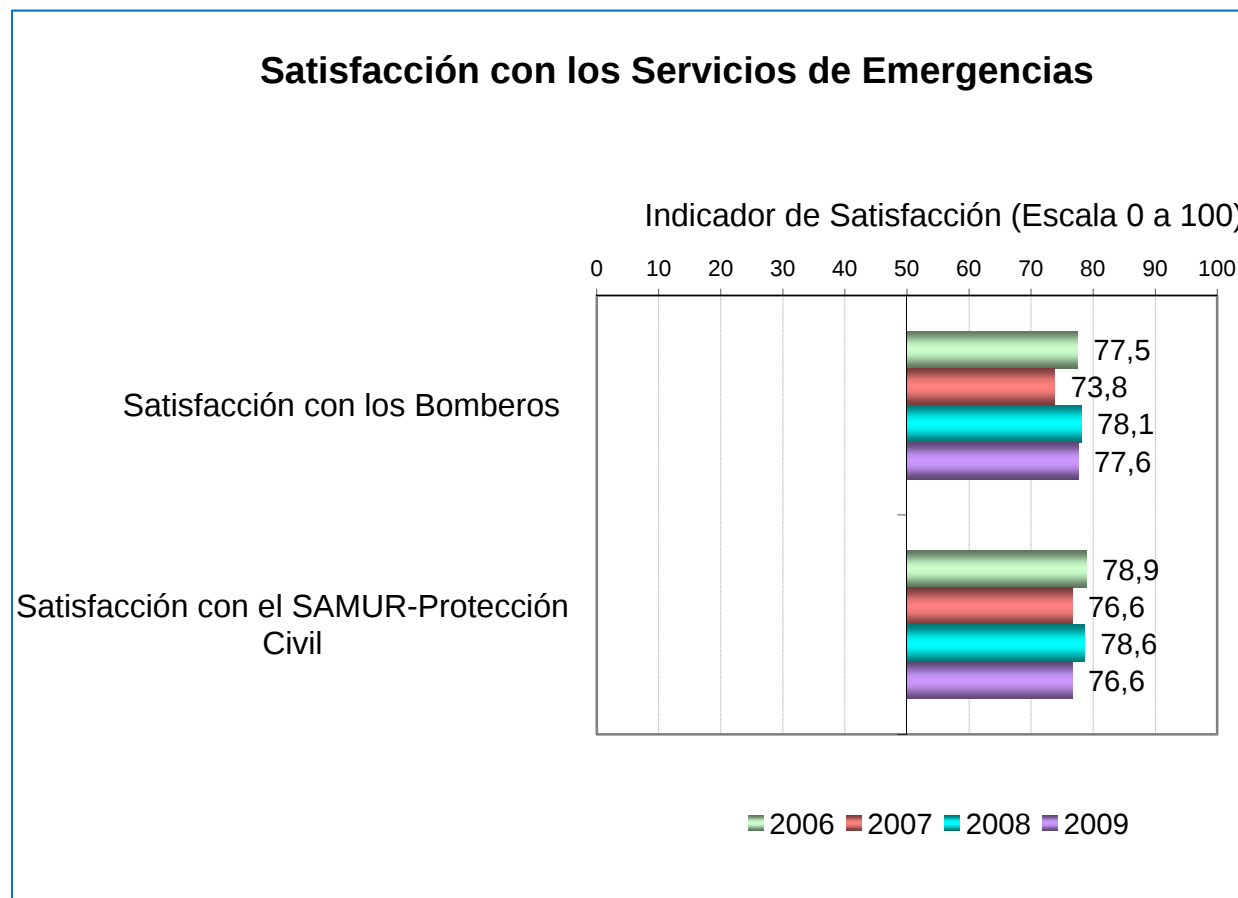


4.5. Seguridad y Emergencias

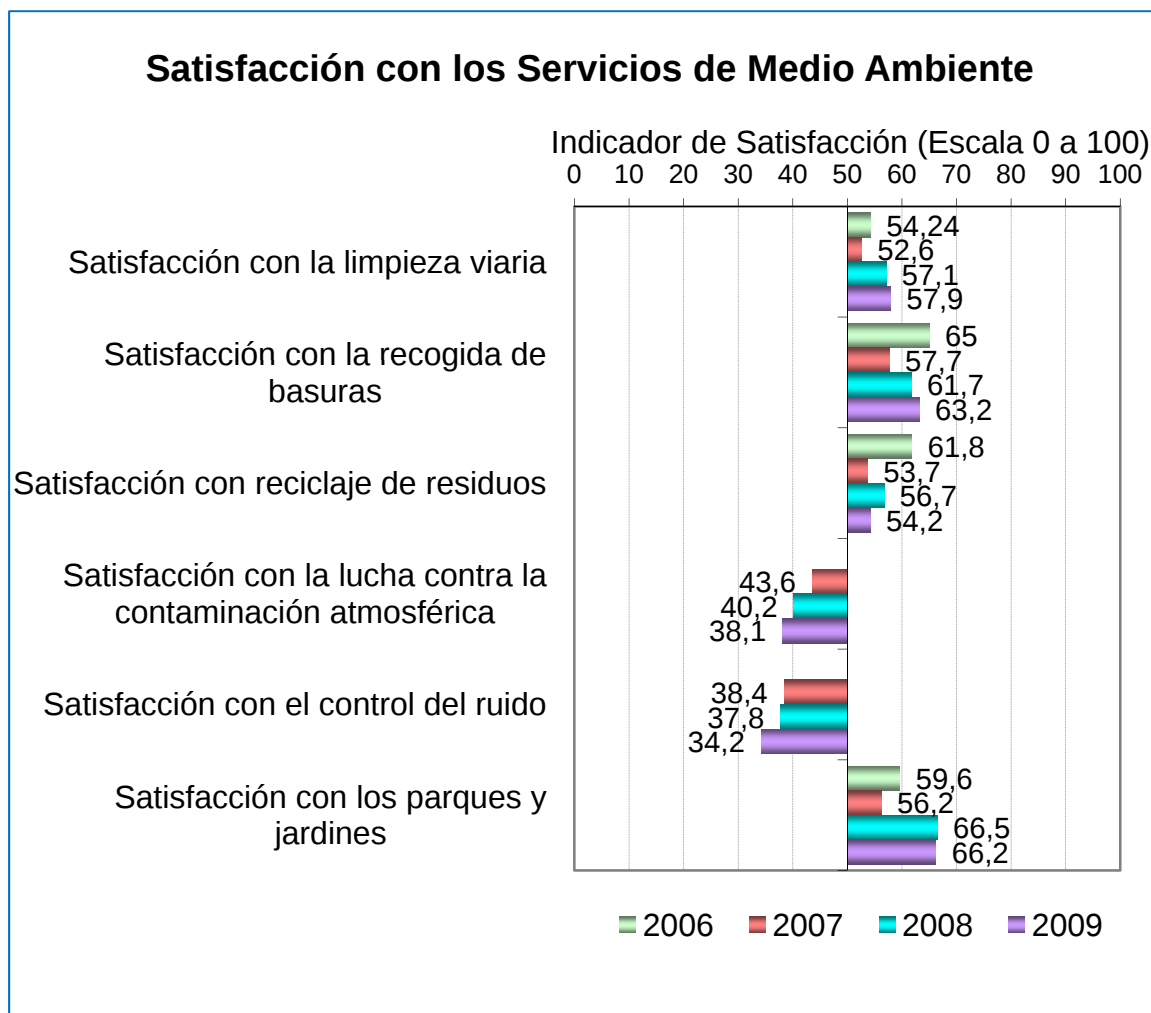
Satisfacción con los Servicios de Seguridad



4.5. Seguridad y Emergencias

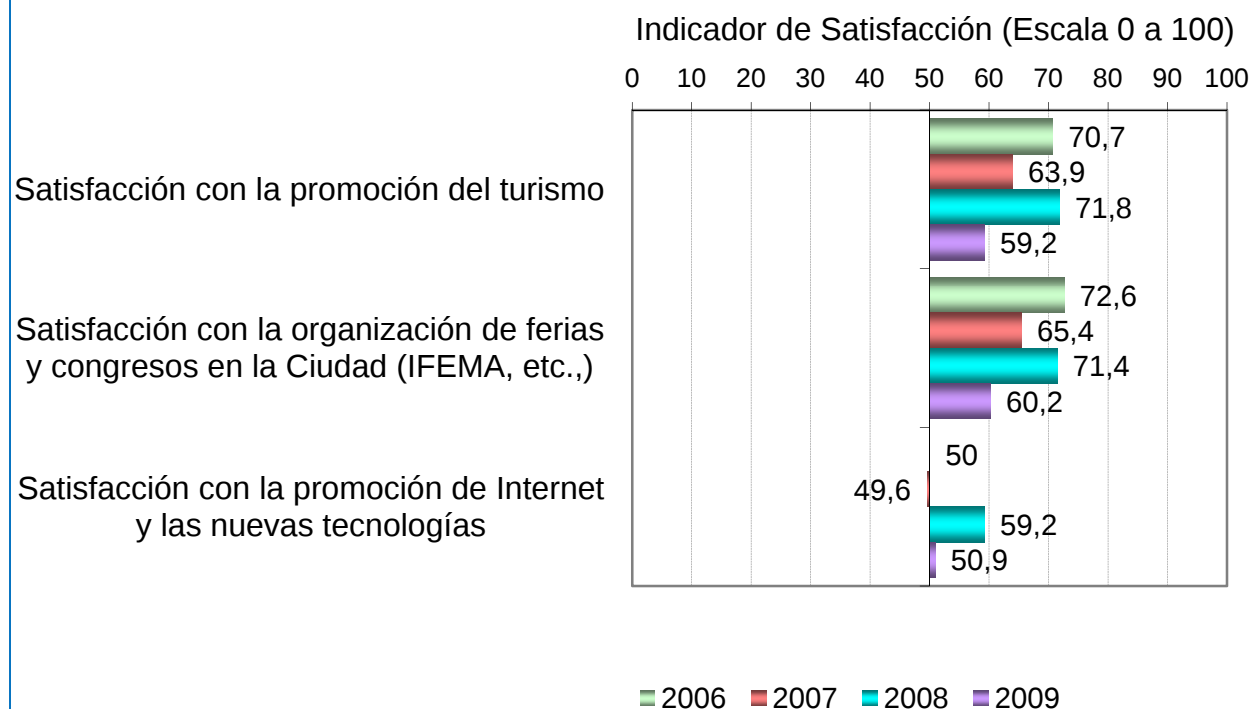


4.6. Medio Ambiente



4.7. Economía, Consumo y Empleo

Satisfacción con la promoción económica y del turismo

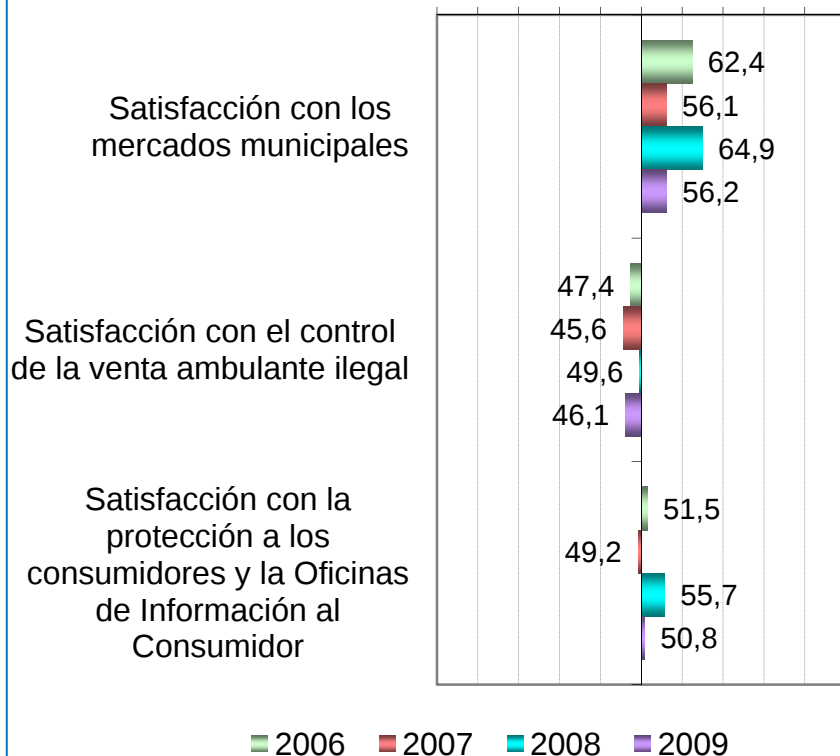


4.7. Economía, Consumo y Empleo

Satisfacción con los Servicios de consumo

Indicador de Satisfacción (Escala 0 a 100)

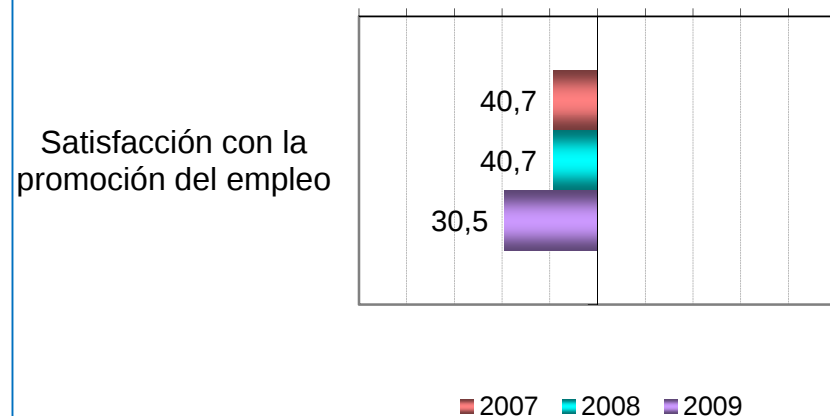
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100



Satisfacción con el Servicio de promoción de empleo

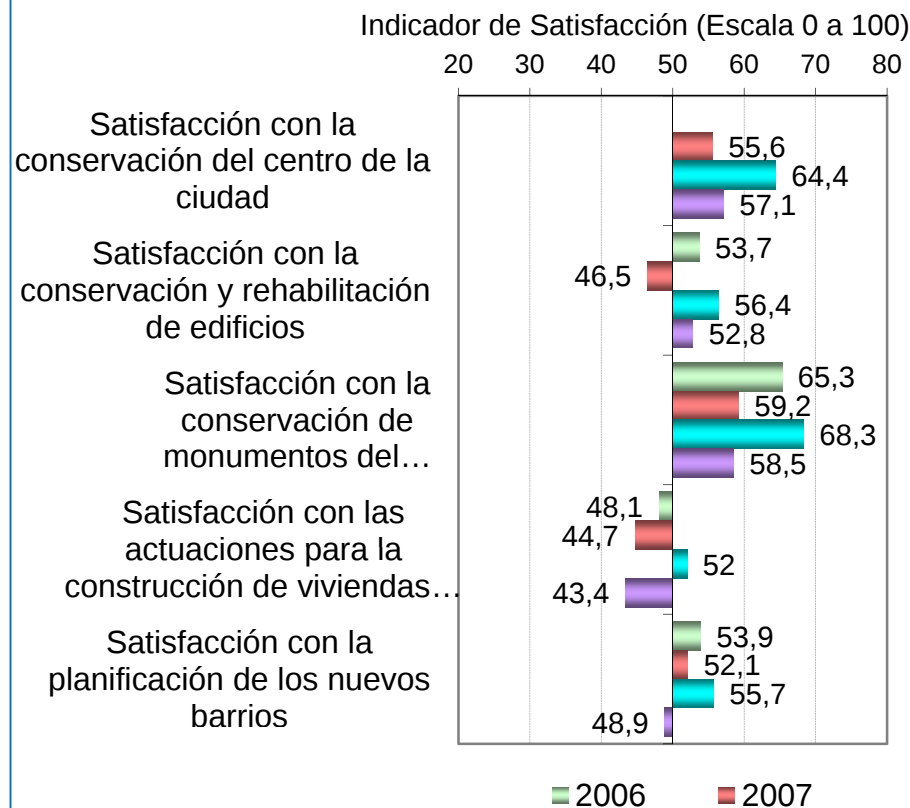
Indicador de Satisfacción (Escala 0 a 100)

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

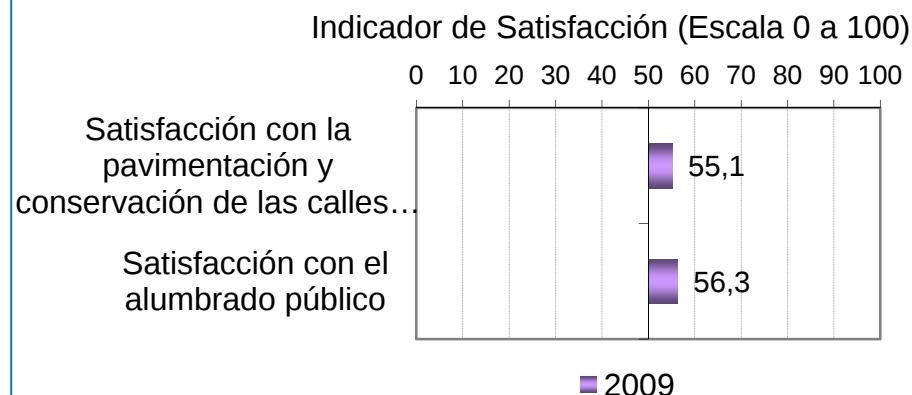


4.8. Urbanismo, Obras Públicas y Vivienda

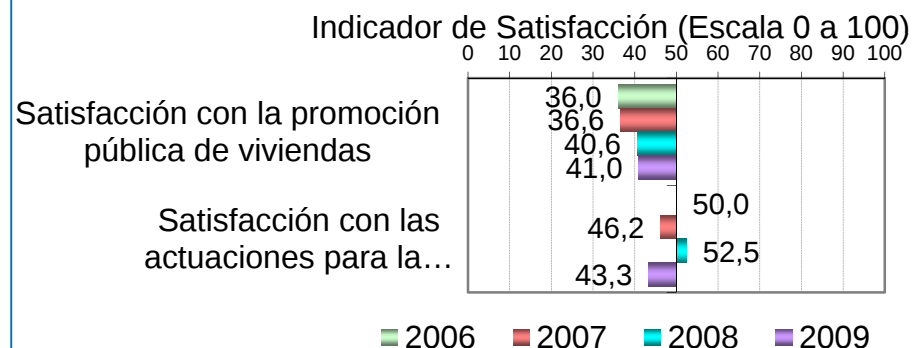
Indicador de satisfacción con las actuaciones municipales en materia de urbanismo



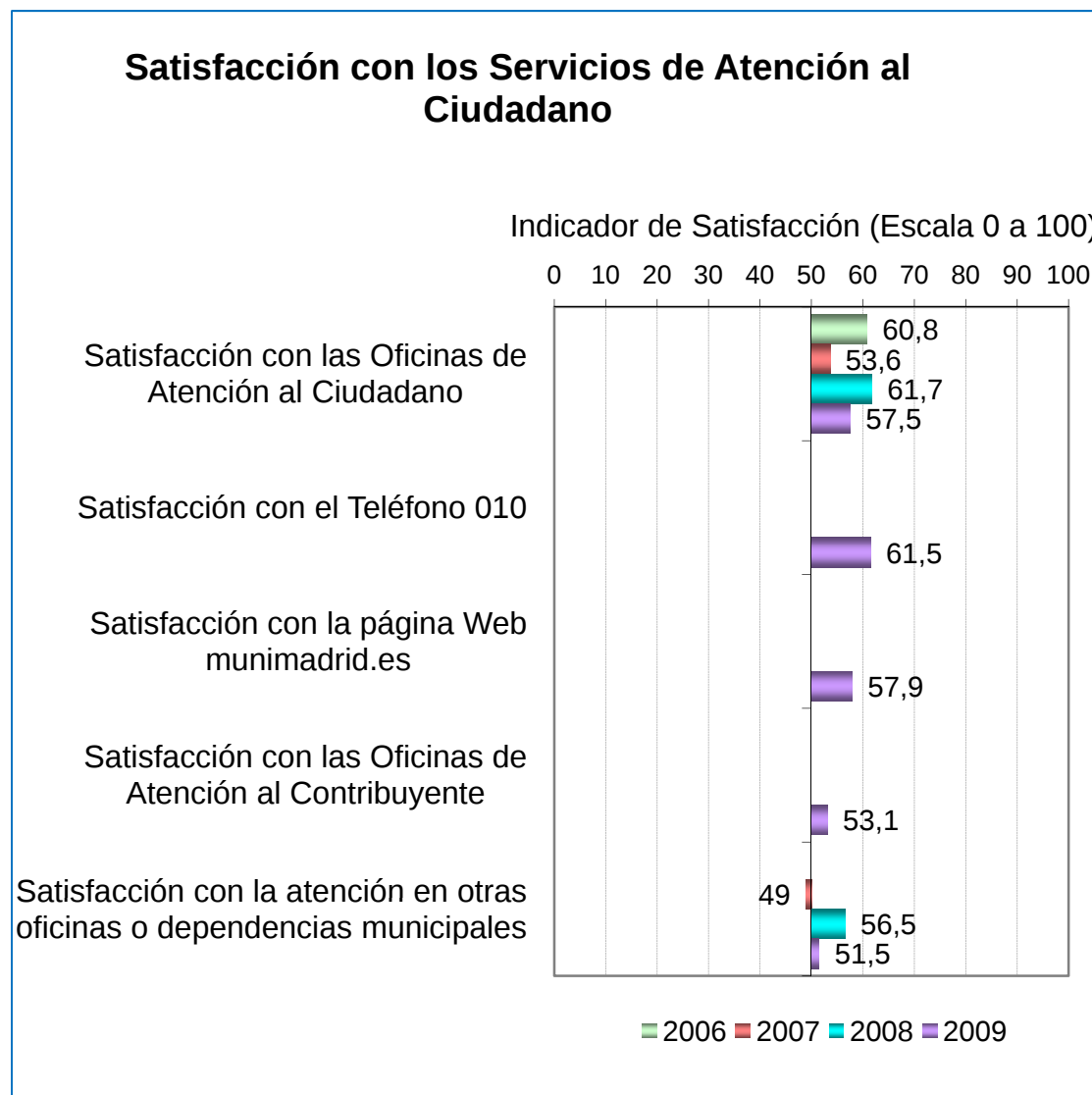
Satisfacción con las Vías públicas



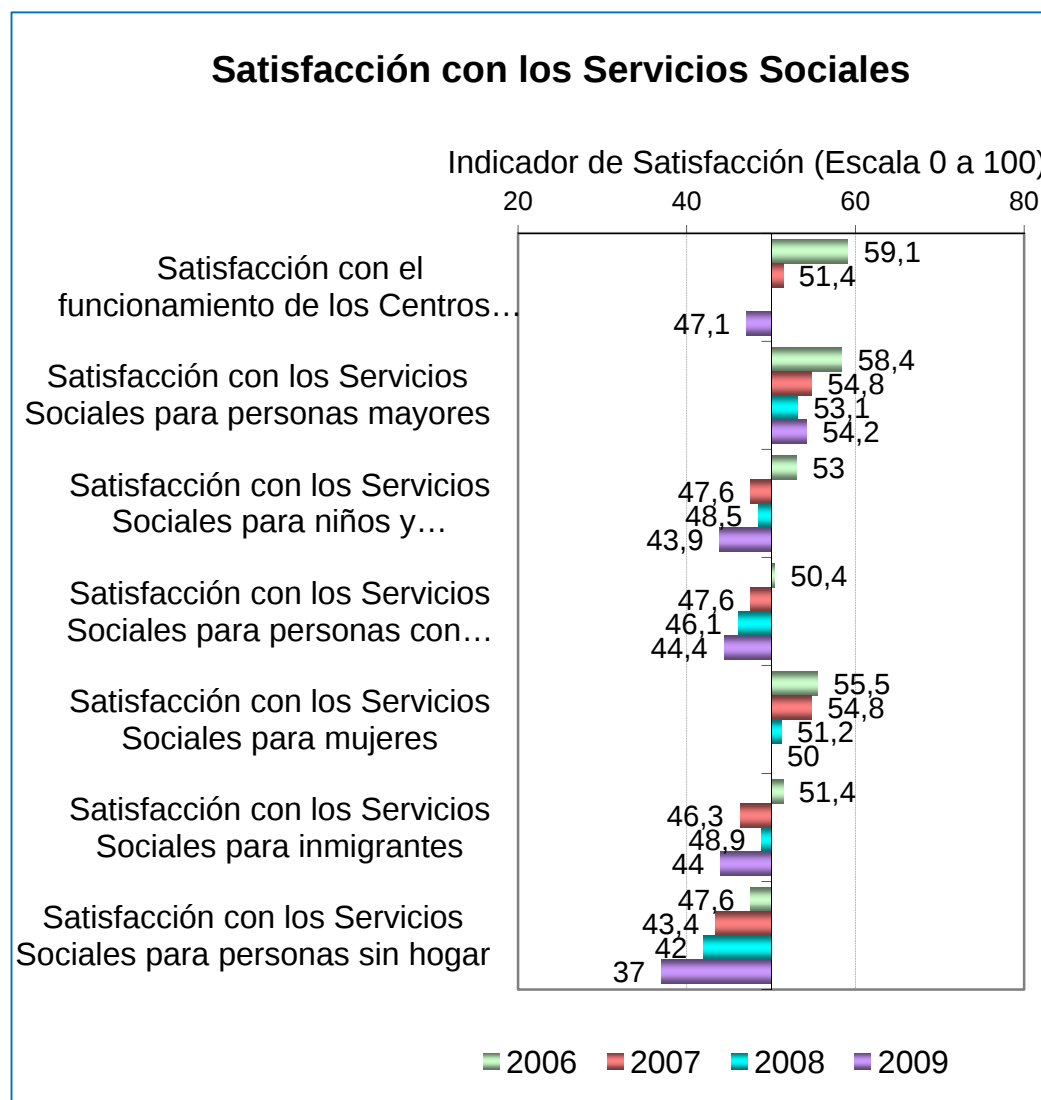
Satisfacción con las actuaciones en Vivienda



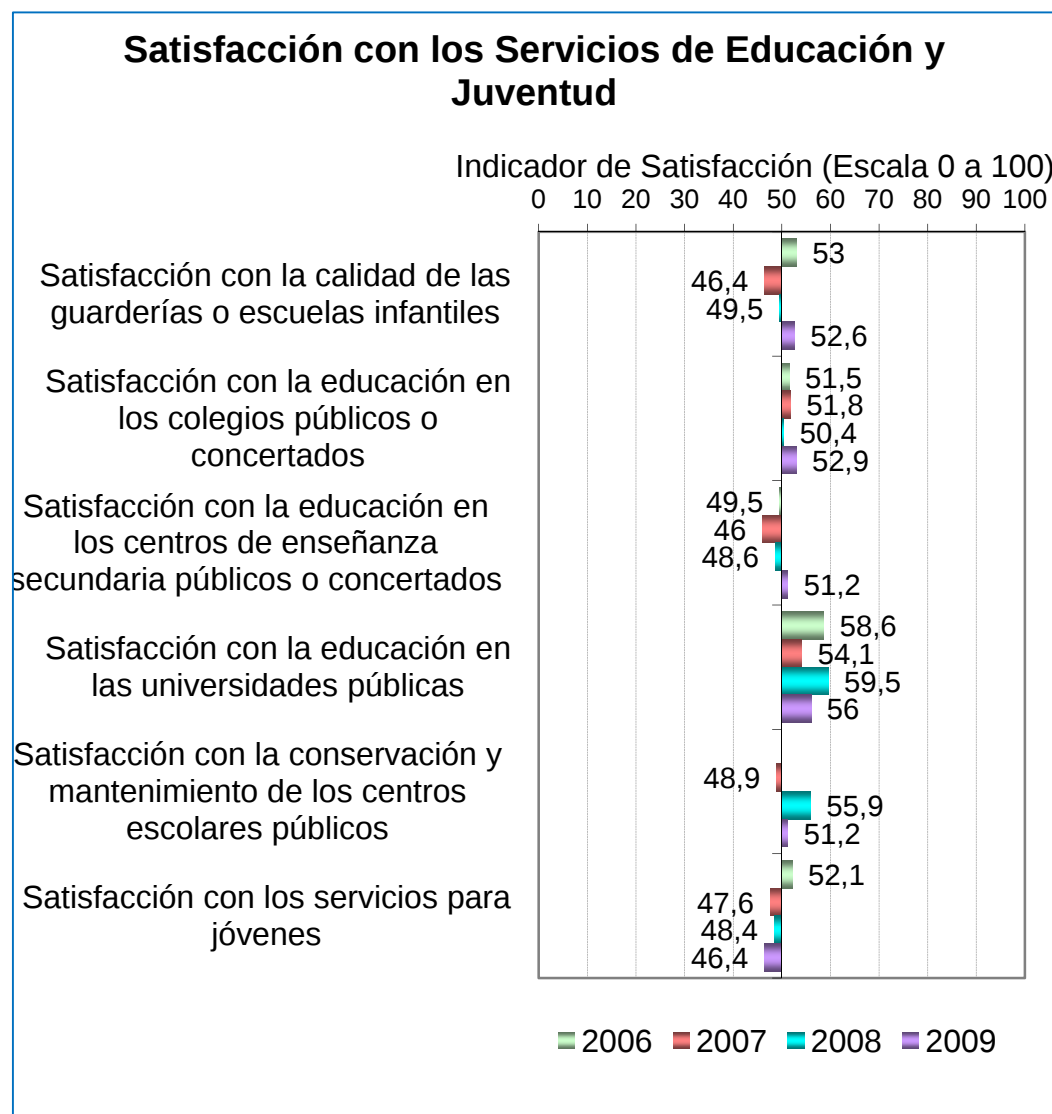
4.9. Atención al Ciudadano



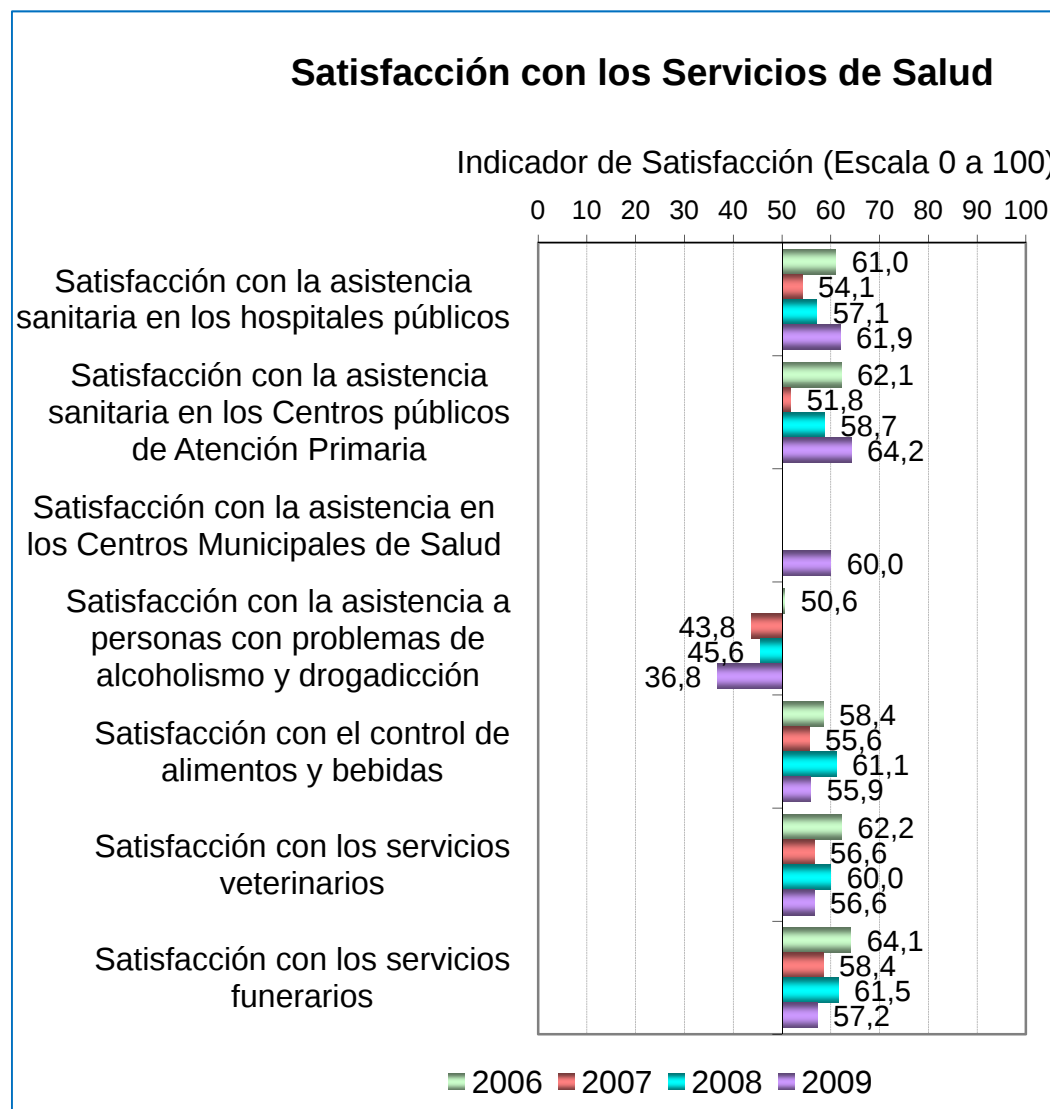
4.10. Servicios Sociales



4.11. Educación y Juventud



4. 12. Sanidad



4. 13. Ocio, Cultura y Deporte

