

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

## VILLAVERDE

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

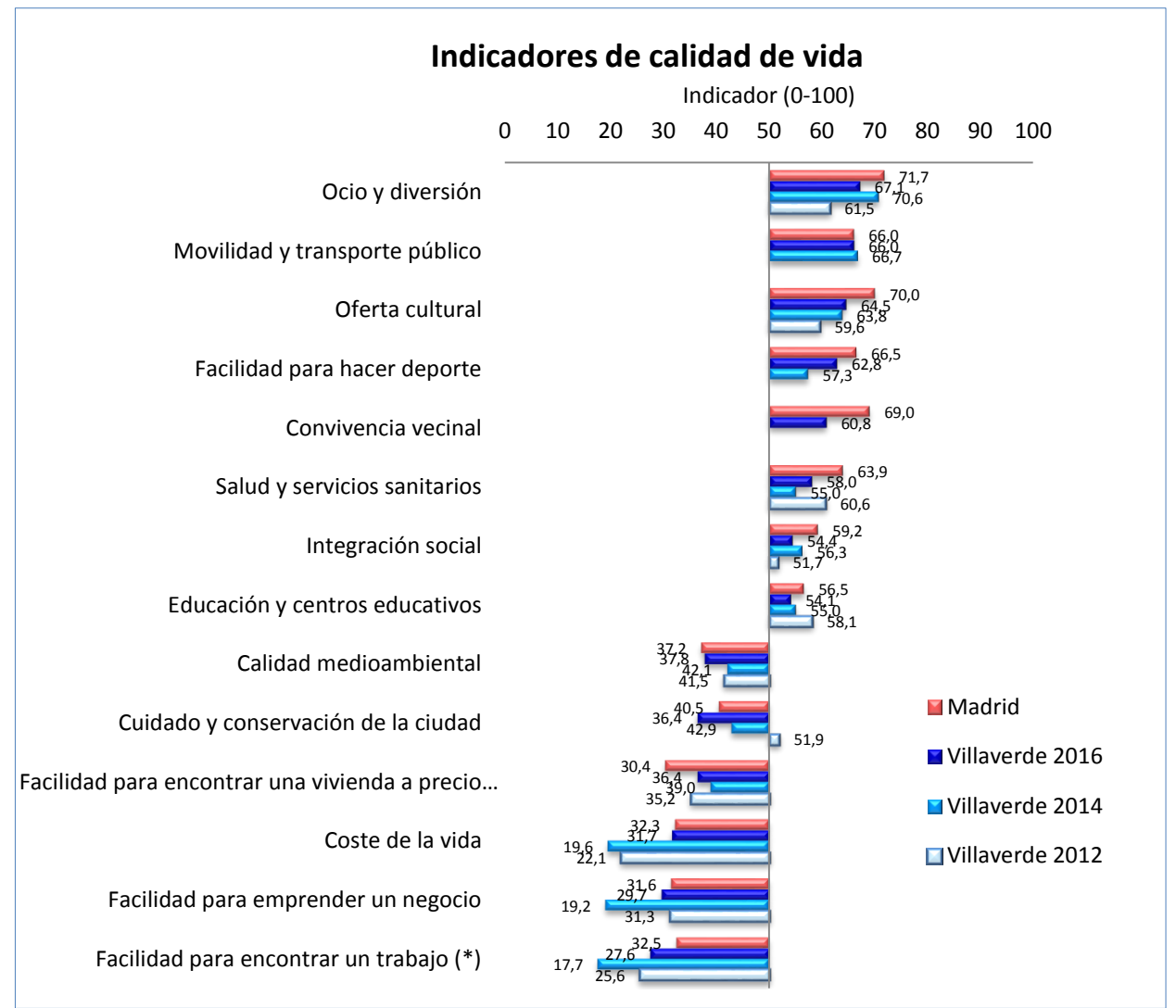
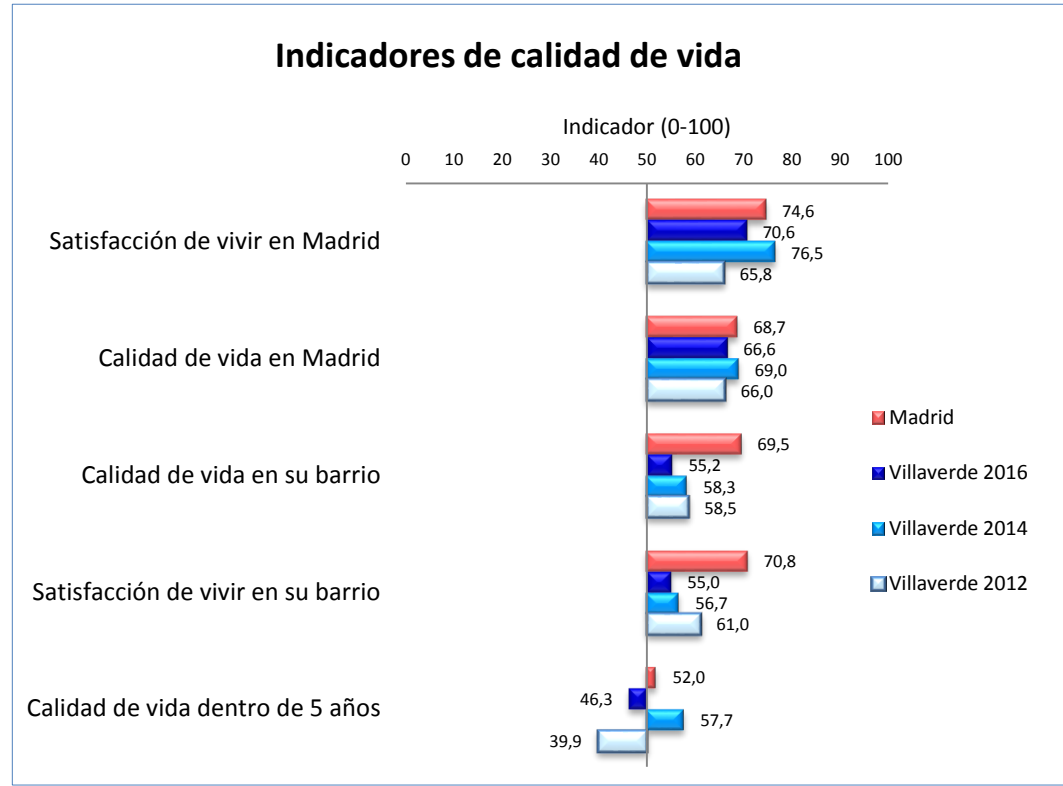
## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

<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





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

\* En ediciones anteriores se formuló de manera distinta

## Principales problemas de la ciudad % de casos. Distrito Villaverde

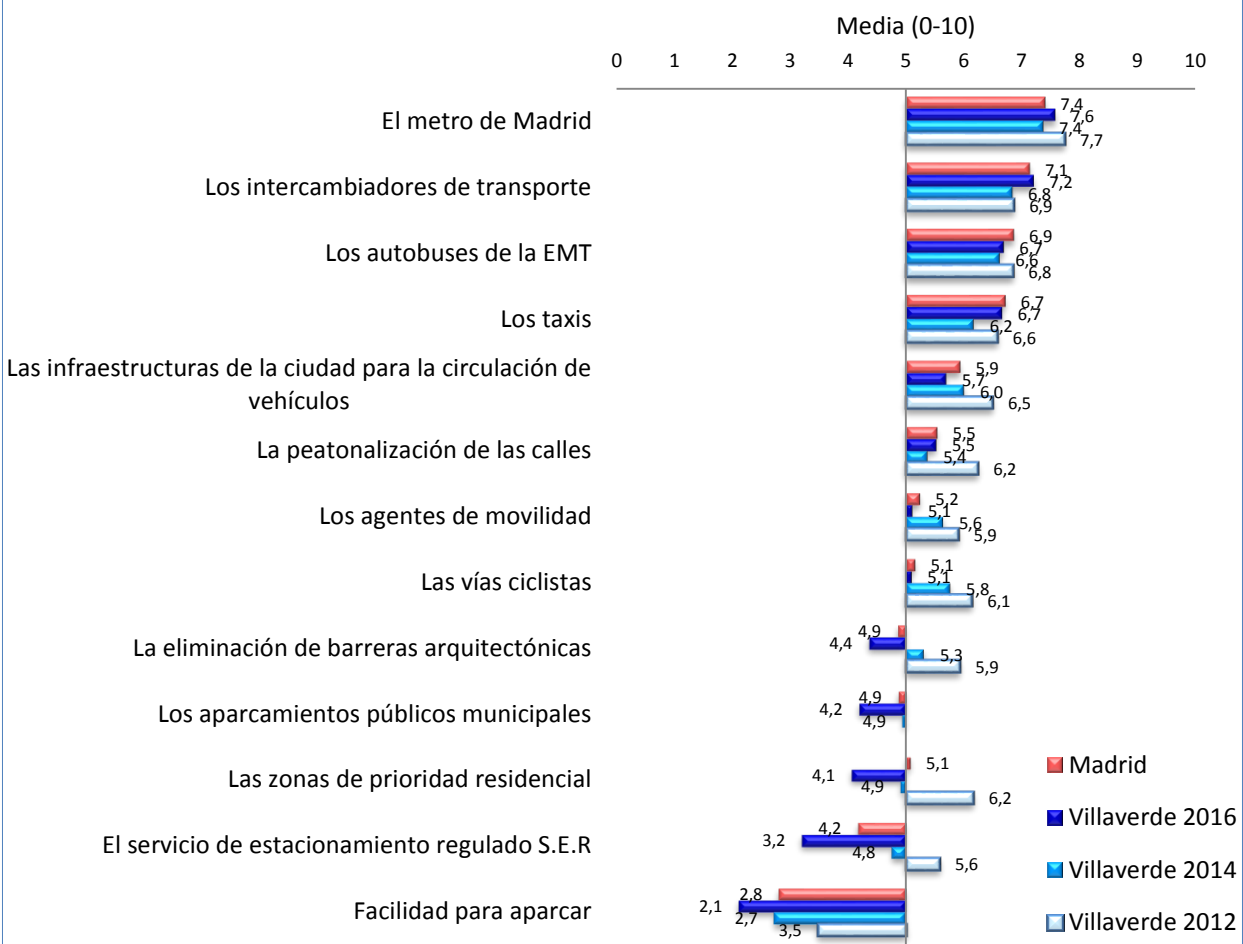


## Principales problemas que mas afectan a la ciudadanía % de casos. Distrito Villaverde

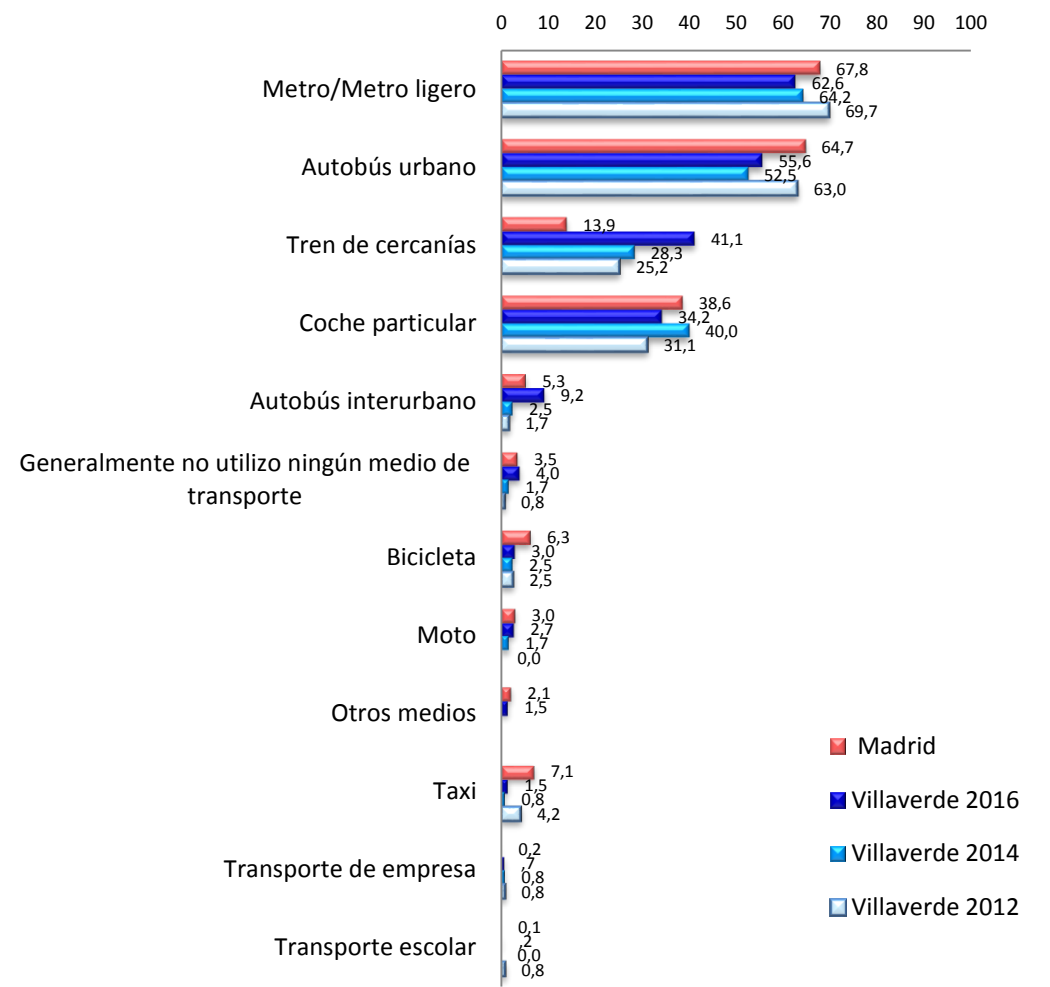


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

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

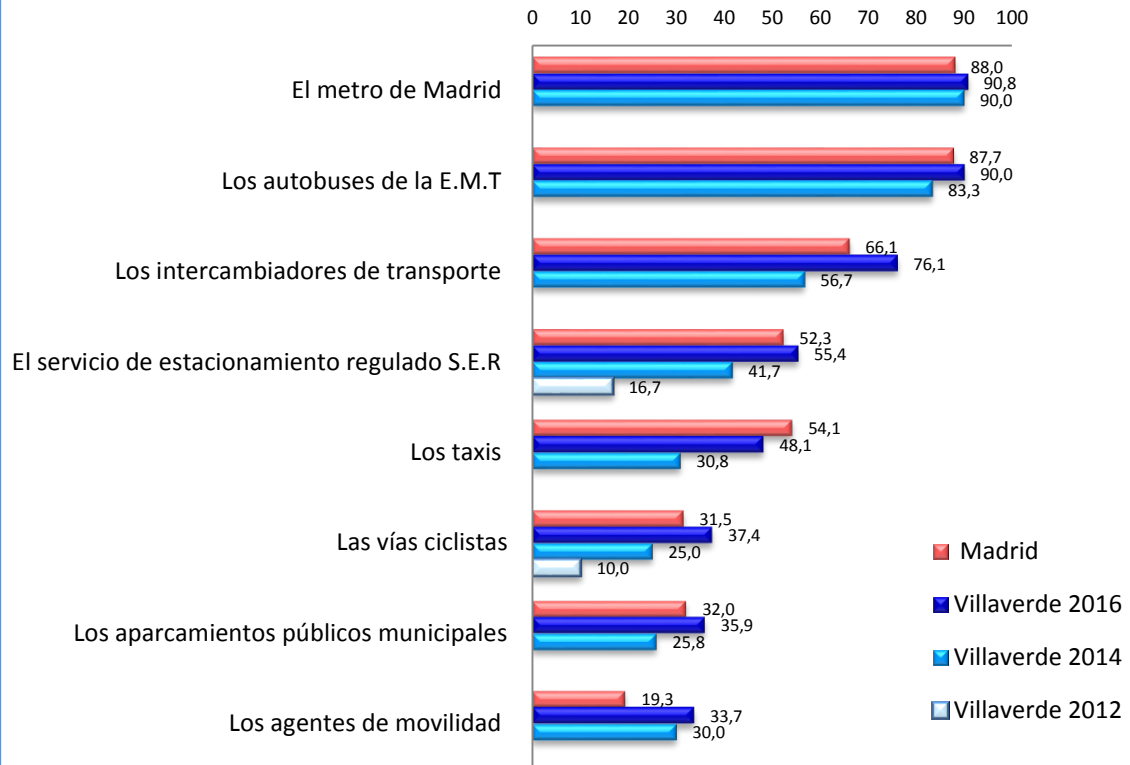


## Medios de transporte utilizados % de casos

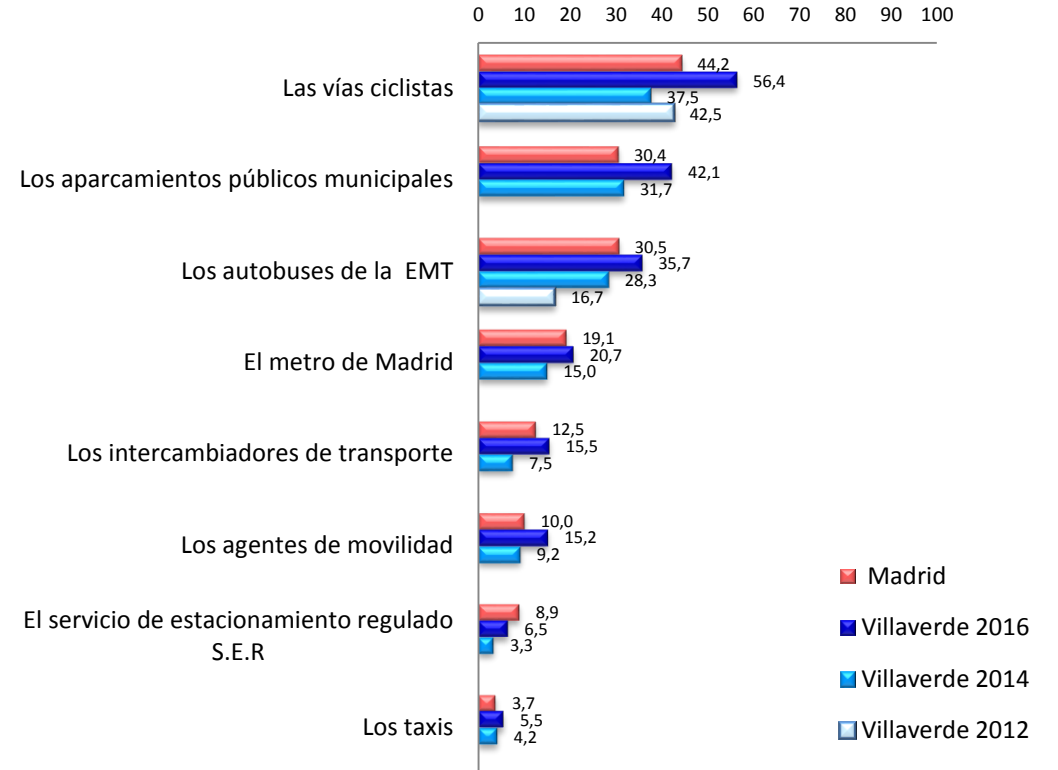


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

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

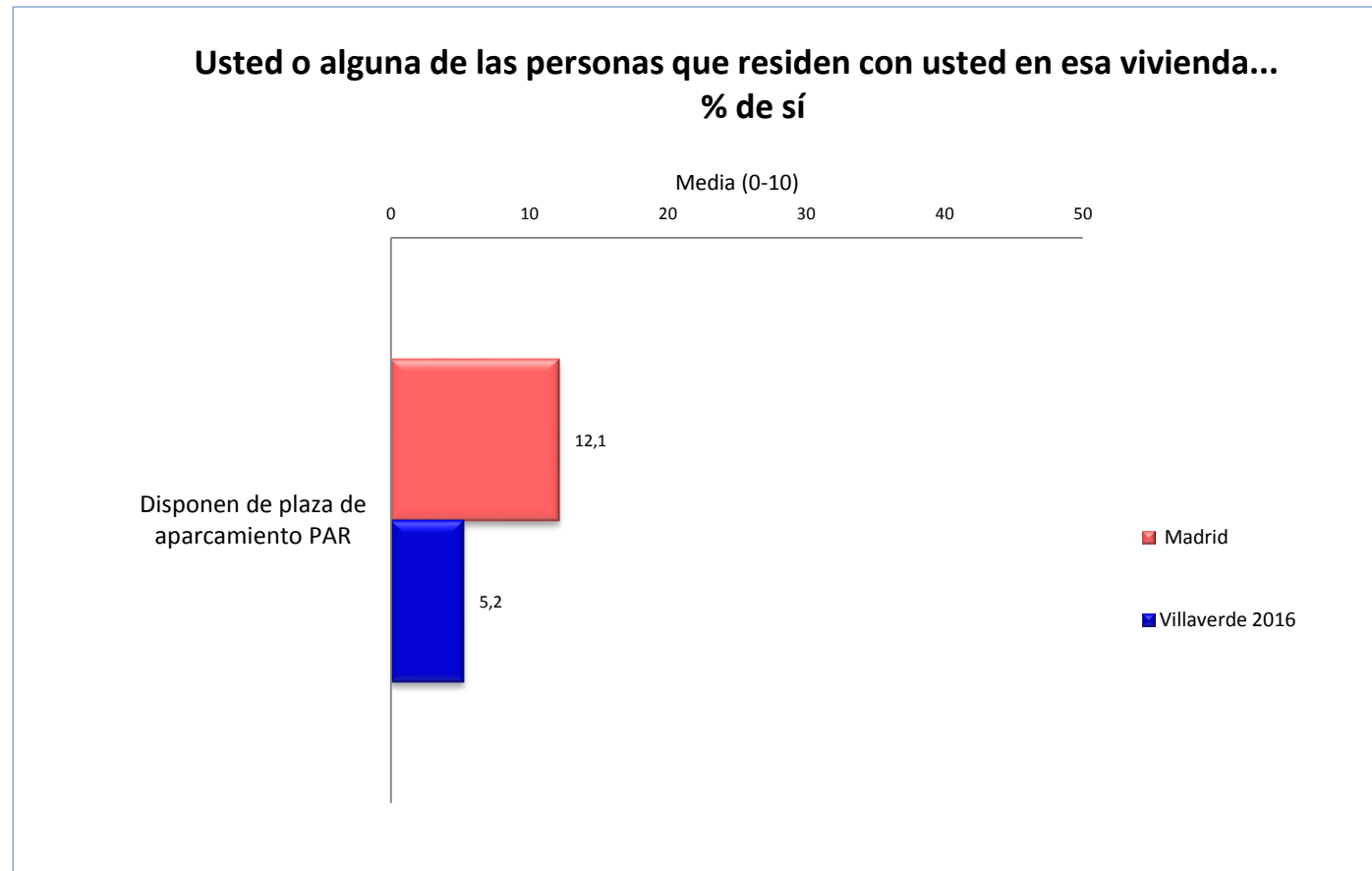


### % de respuestas que consideran insuficientes....



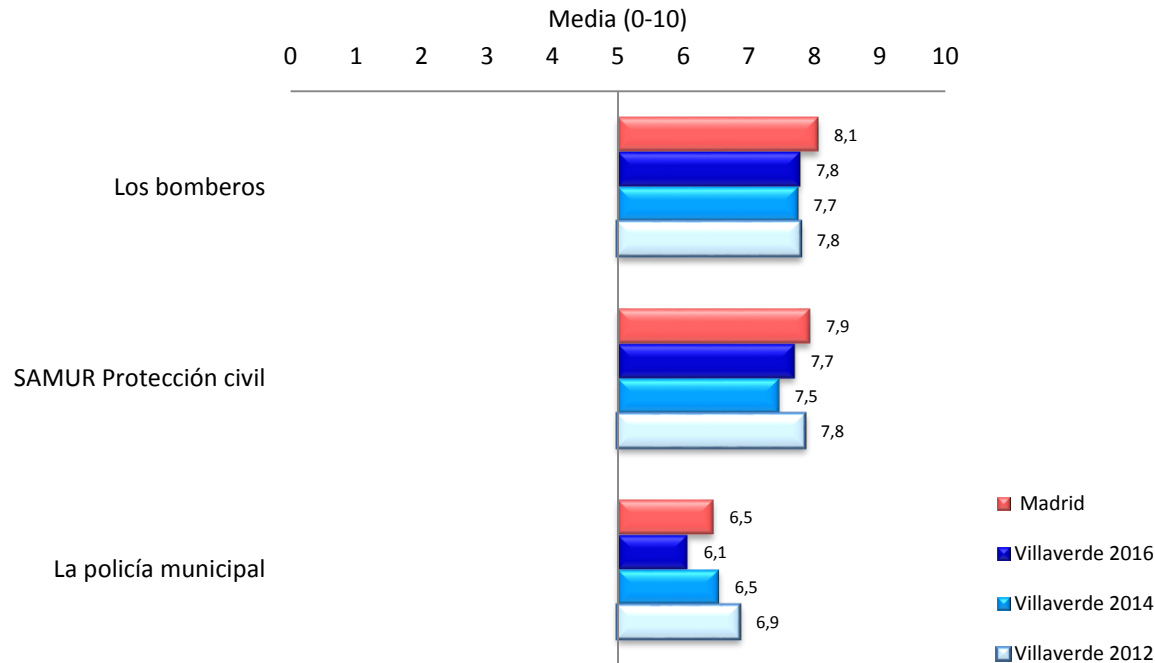
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.





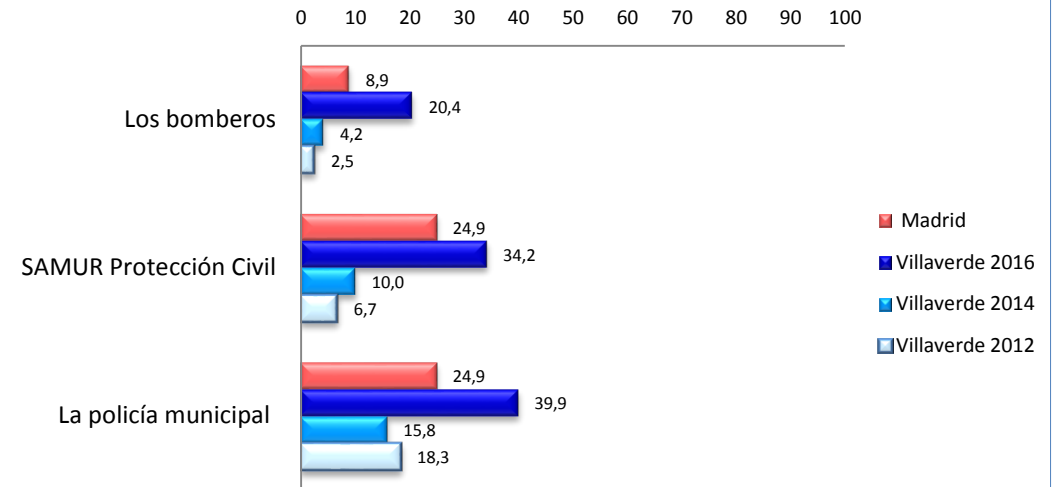
## Seguridad y Emergencias

### Satisfacción con los servicios de Seguridad y Emergencias

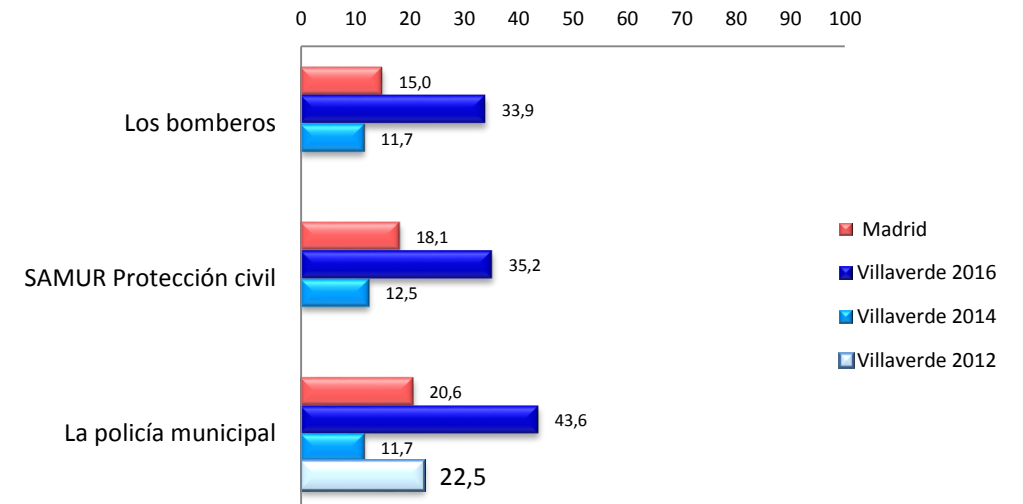


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

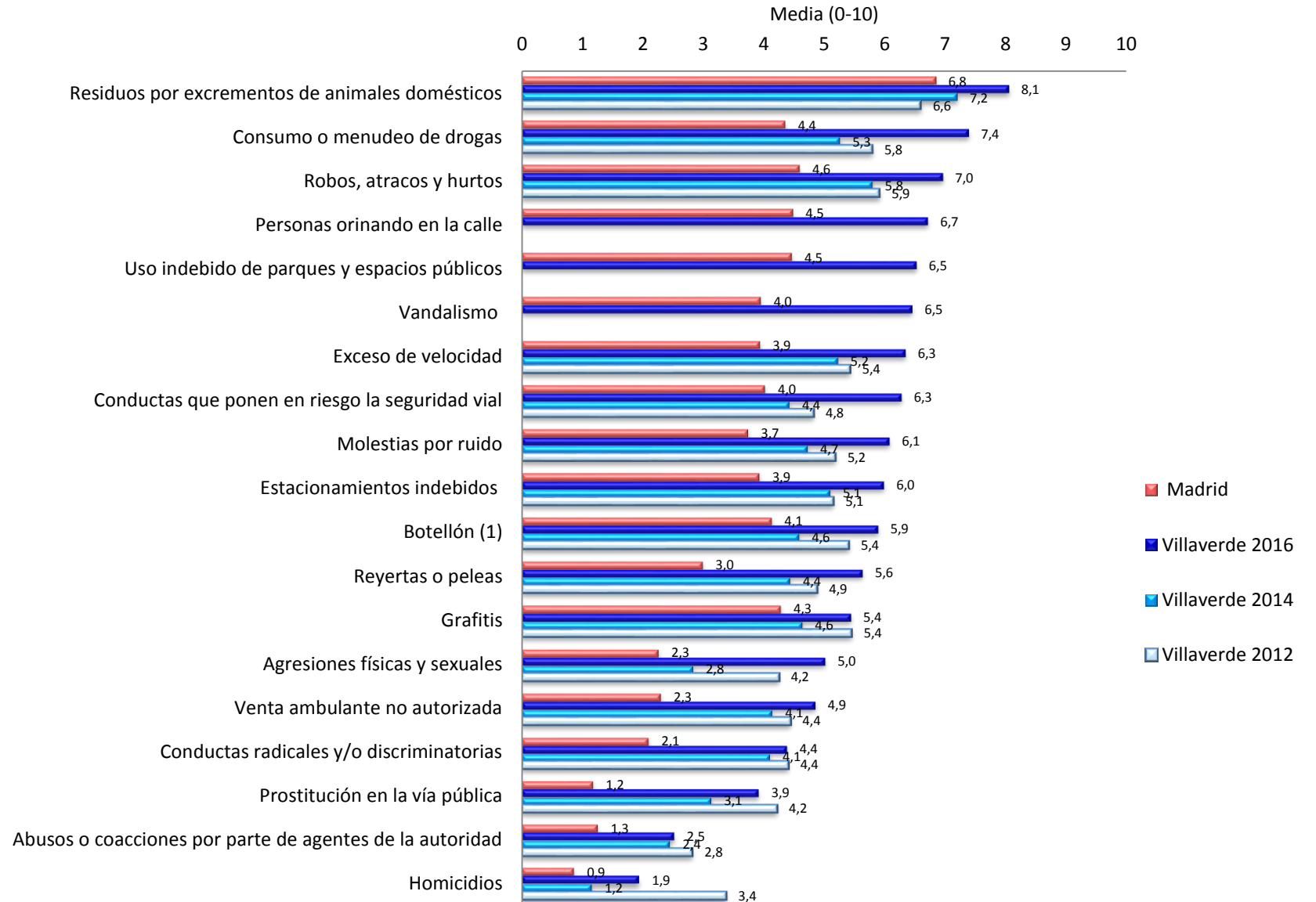
### Ha requerido el servicio en el último año . % respuestas Sí



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

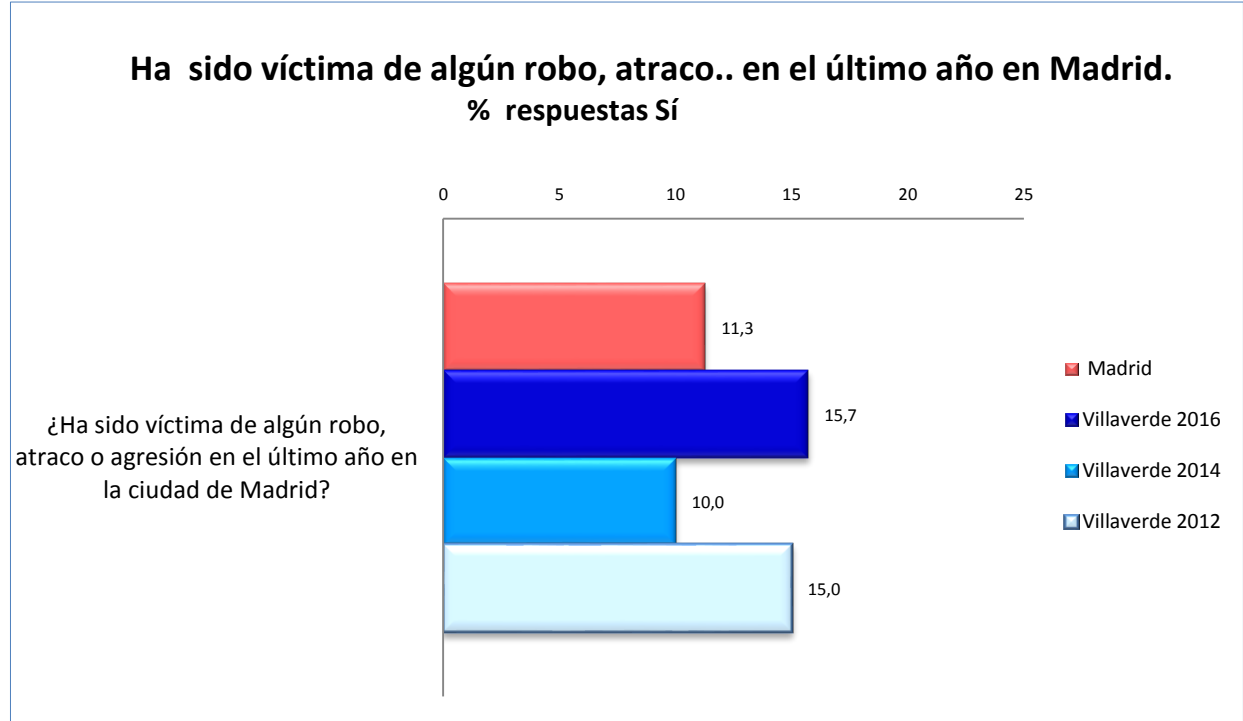
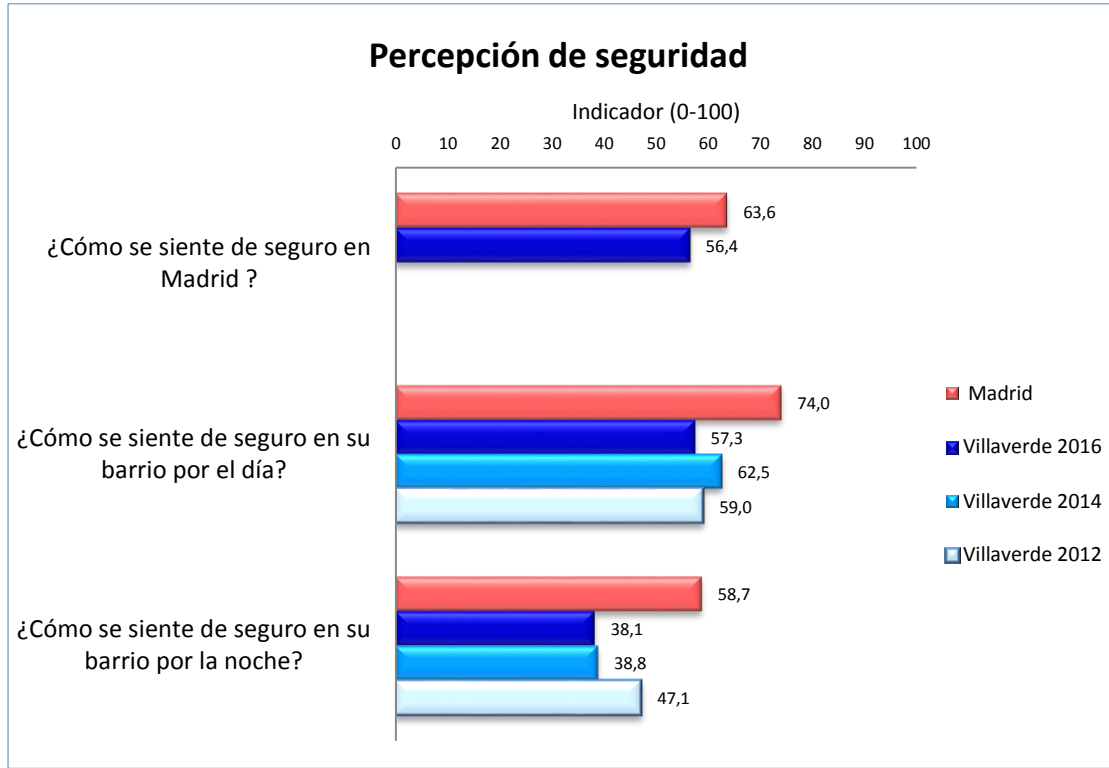


## Frecuencia con la que se producen en su distrito...(0:ninguna , 10: mucha)



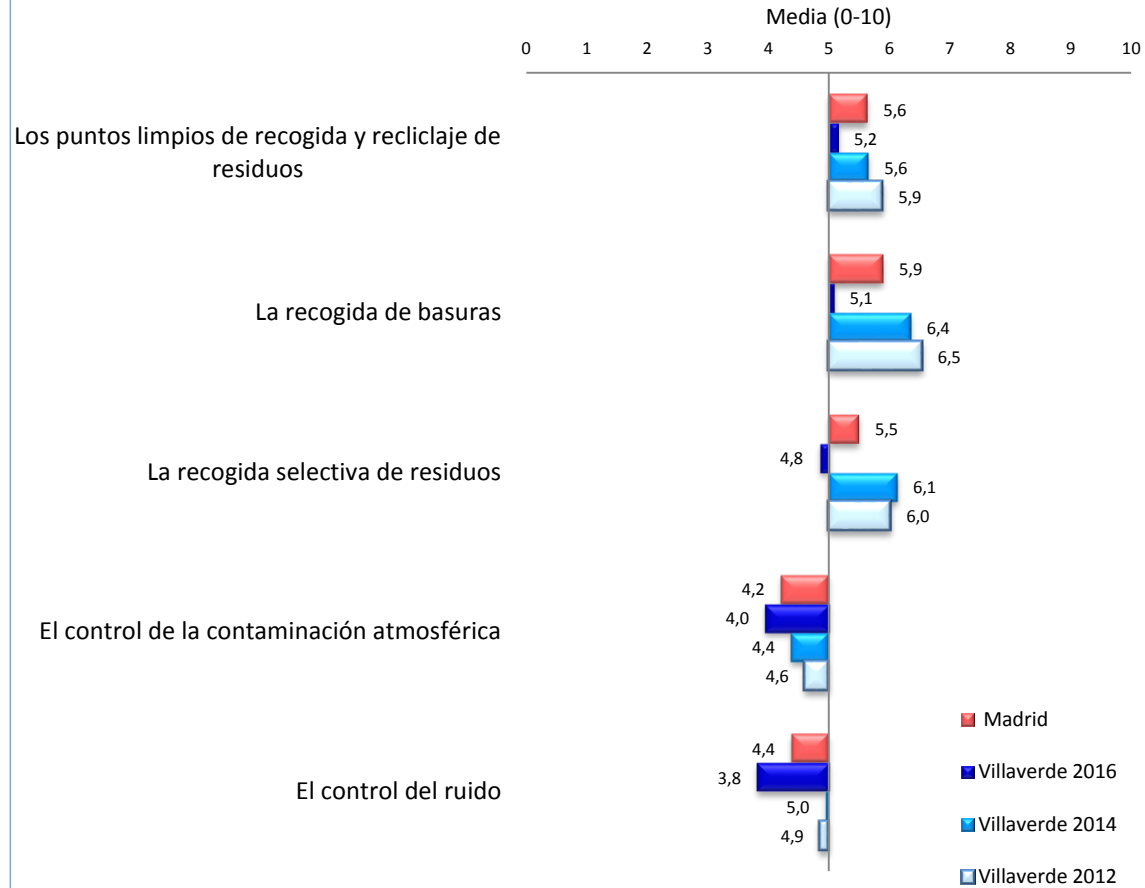
\*Vandalismo y uso indebido de parques y jardines se hizo en una sola pregunta en la edición del 2014, media:4,5

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

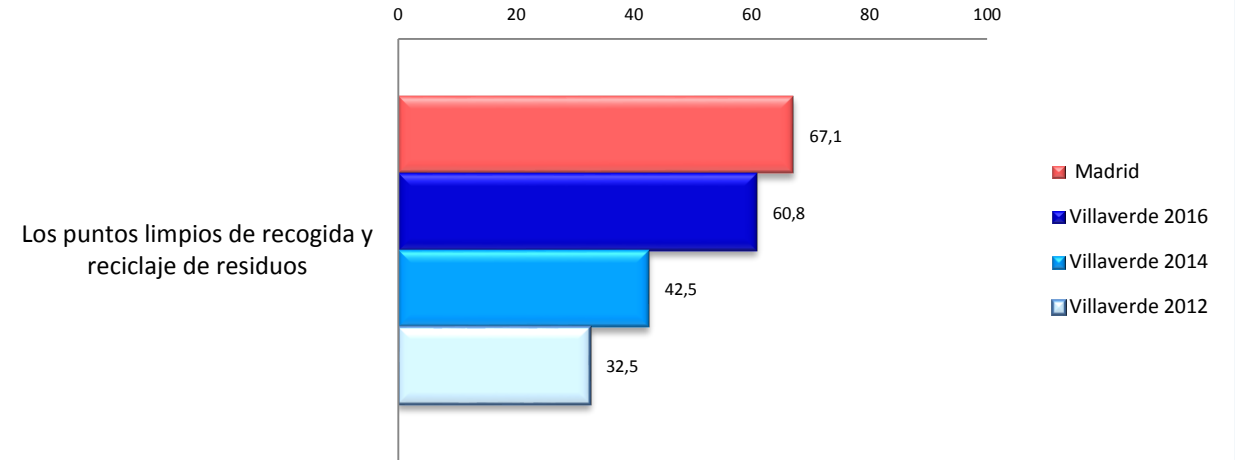


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

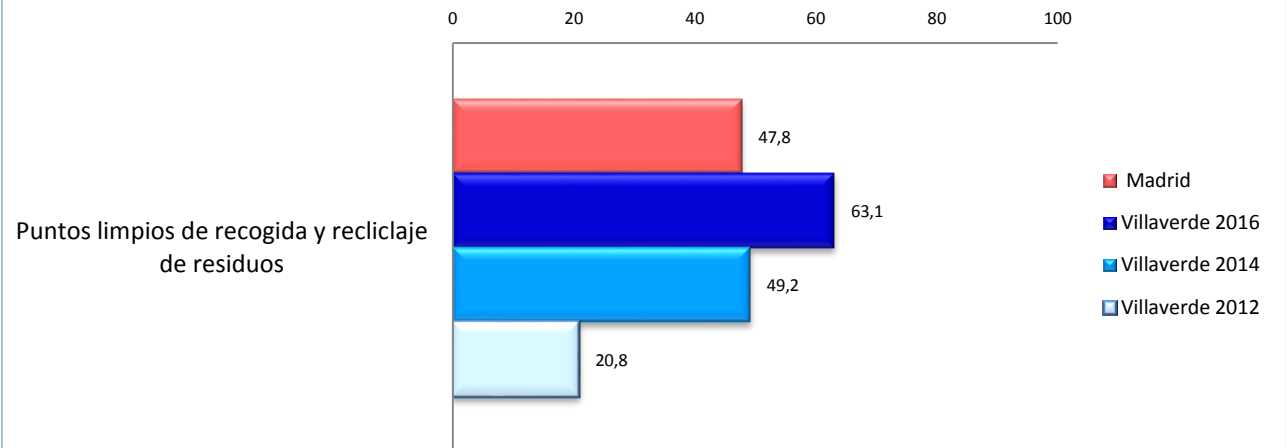
### Satisfacción con los servicios de Medio Ambiente



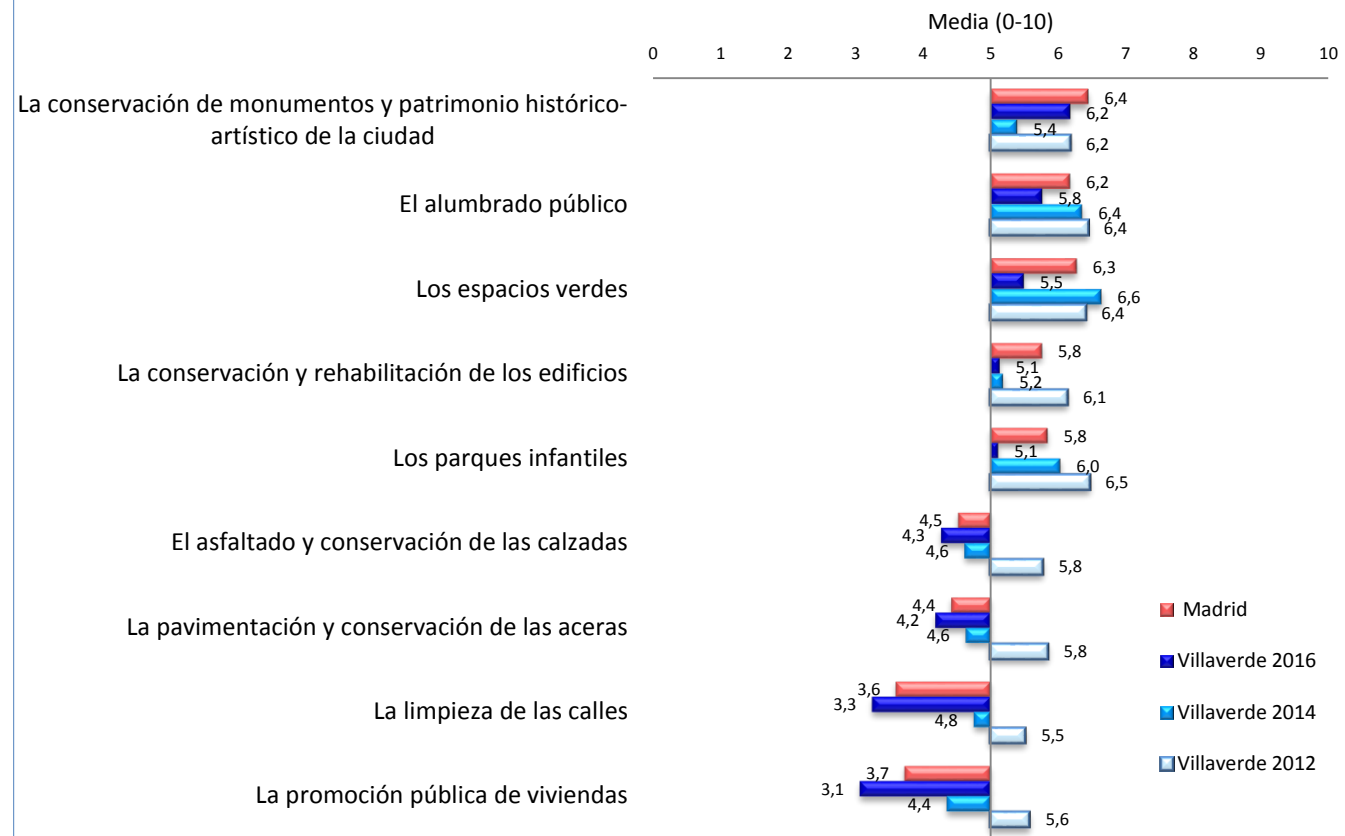
### Ha utilizado el servicio o equipamiento en el último año . % respuestas Sí



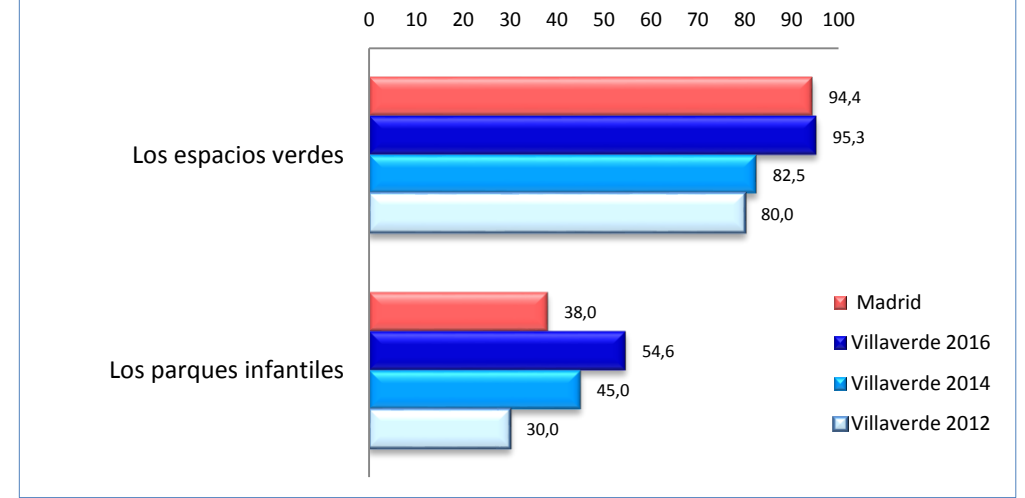
### Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



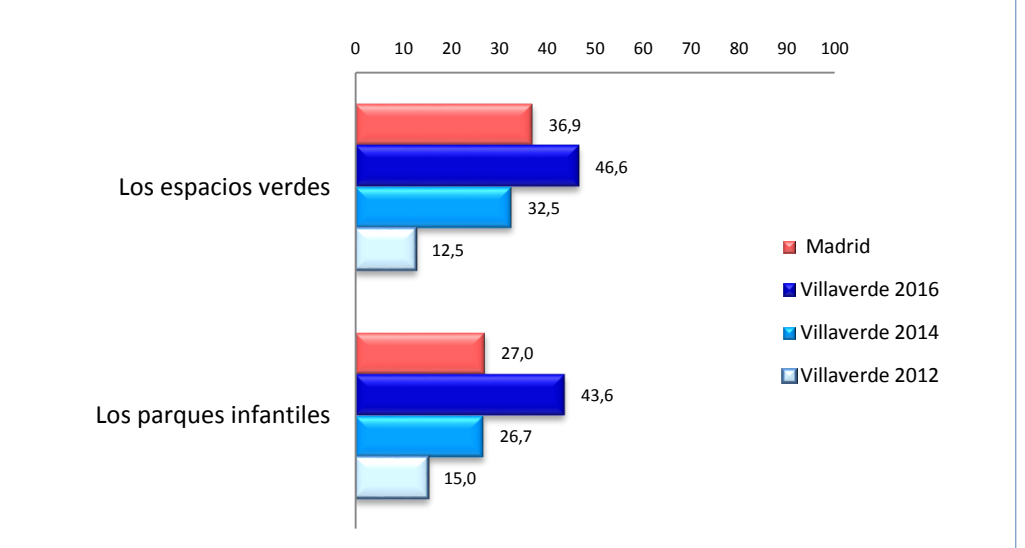
## Satisfacción con los servicios e infraestructuras



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

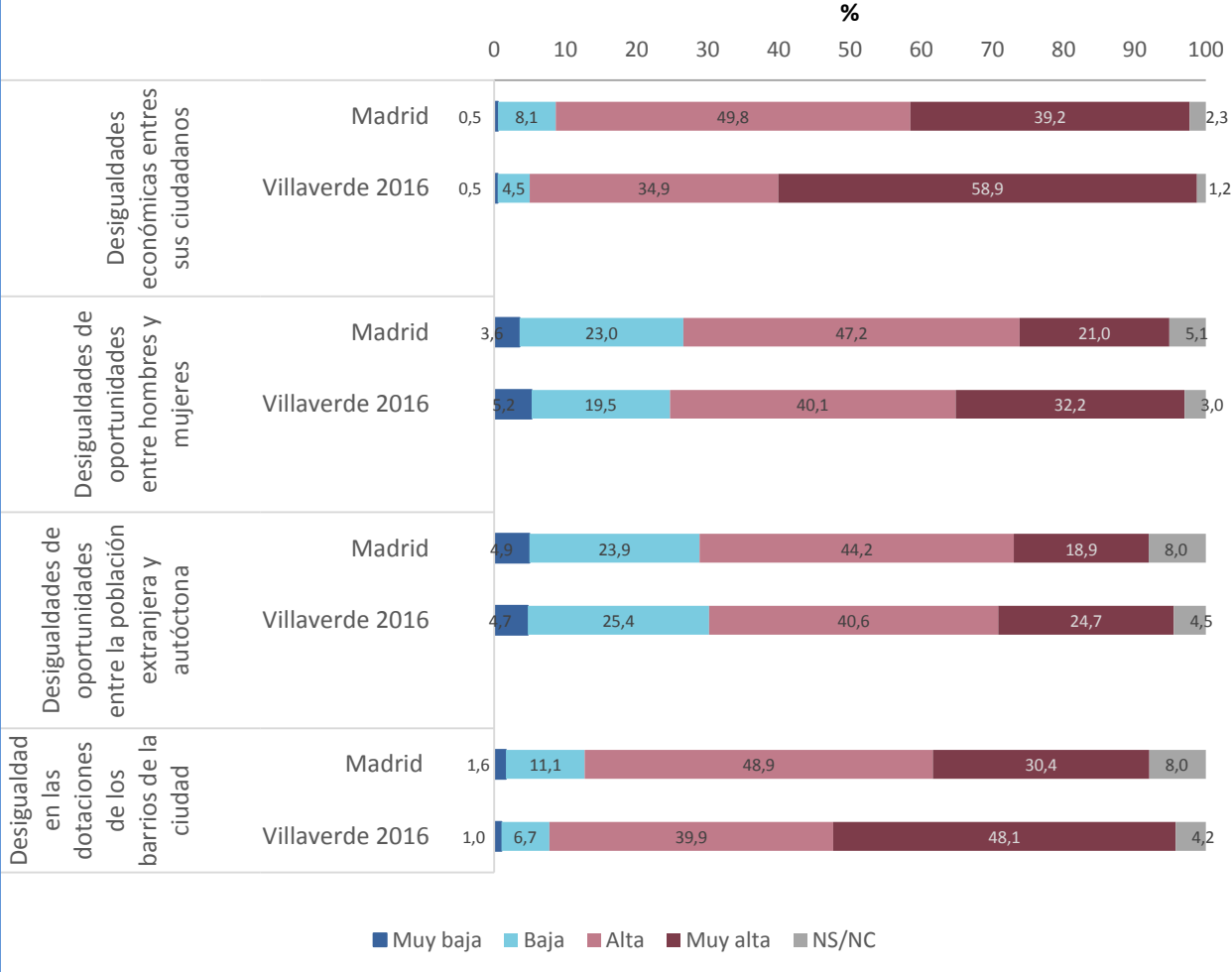


## Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...

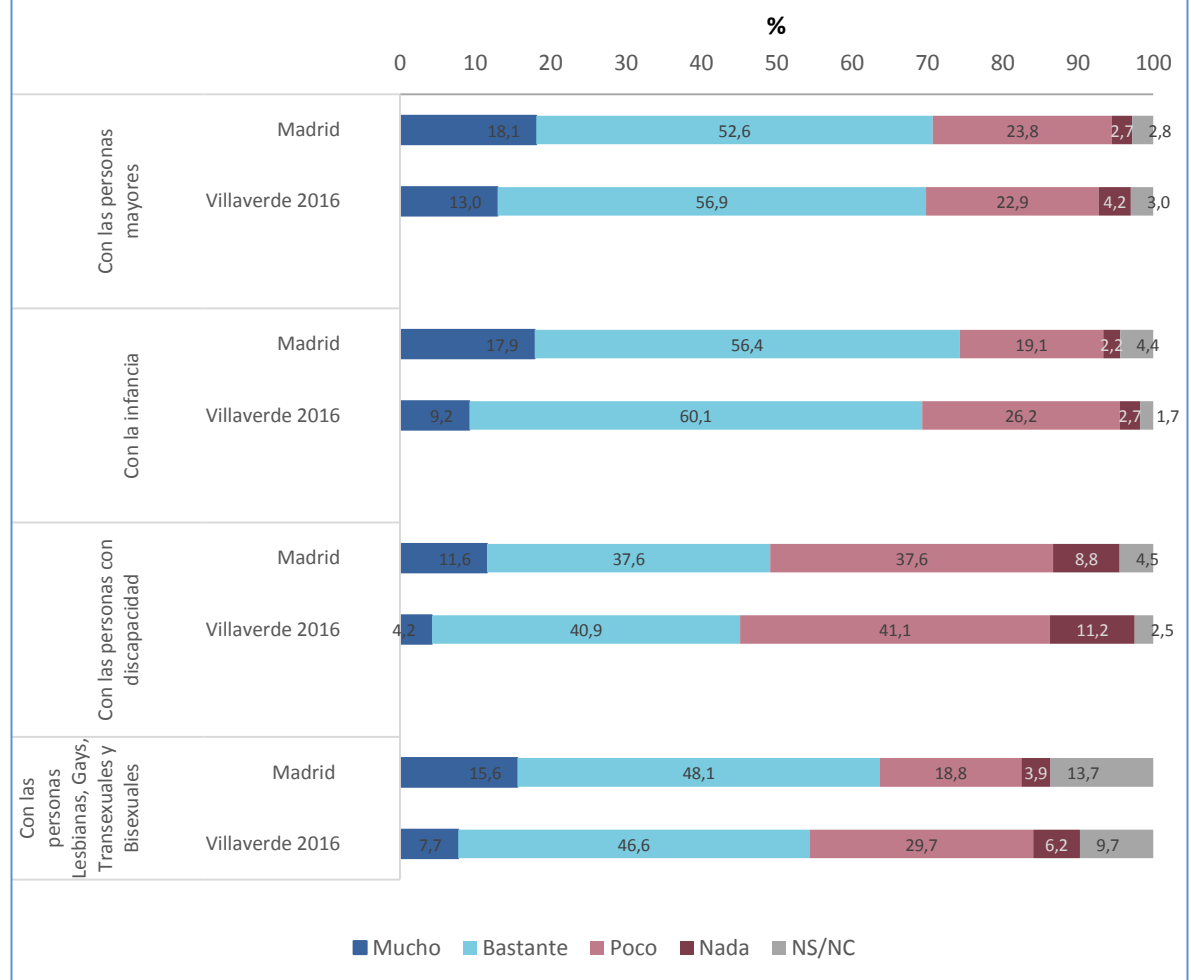


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

### Percepción de las desigualdades en la ciudad de Madrid

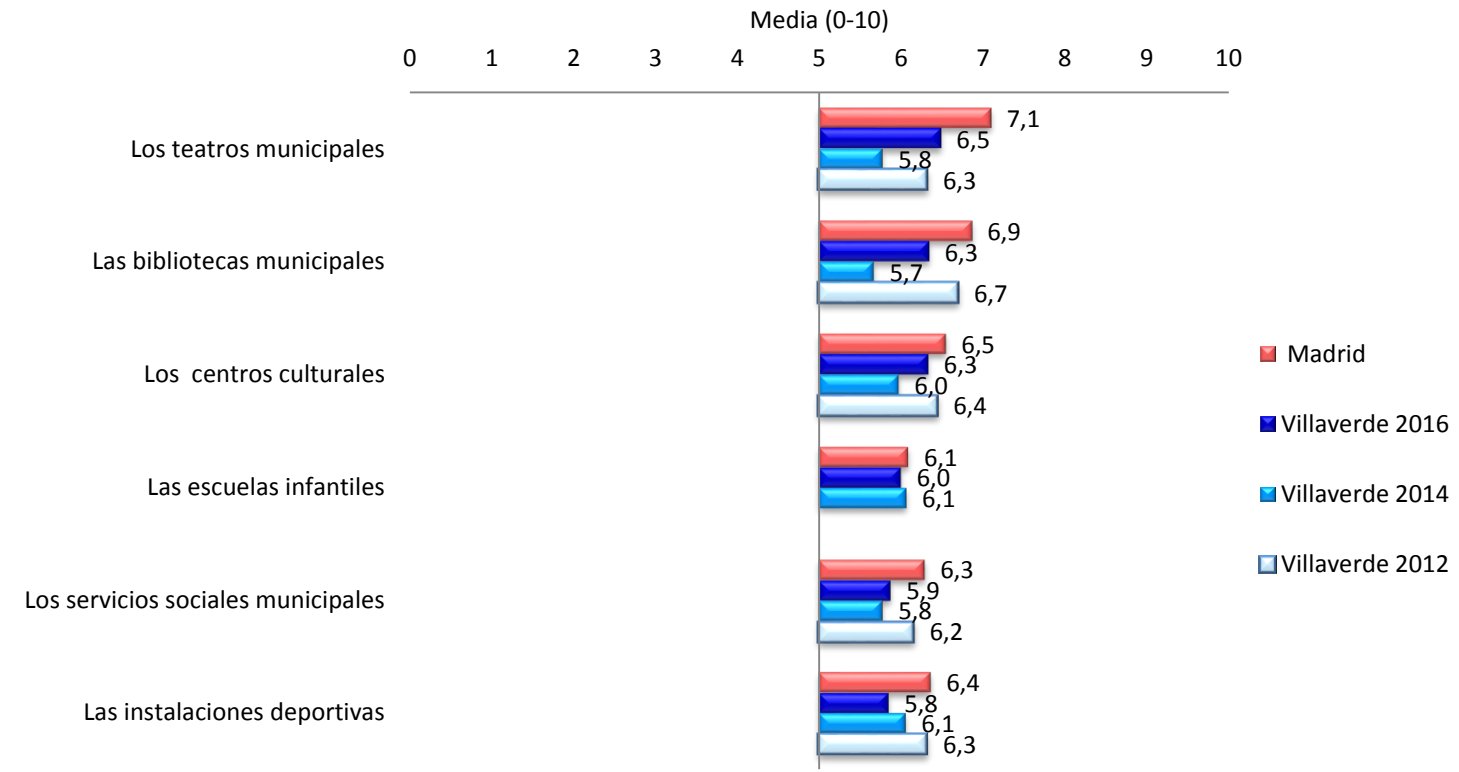


### Madrid, ciudad amigable con...



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

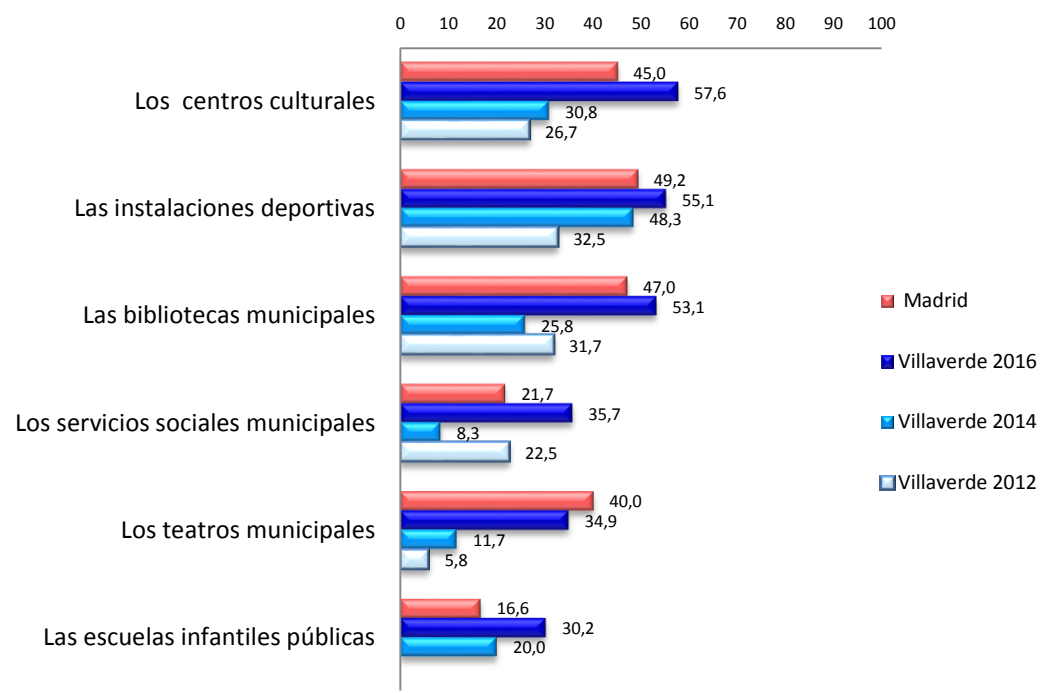
## Satisfacción con los servicios e infraestructuras de Servicios Sociales, Deporte y Cultura



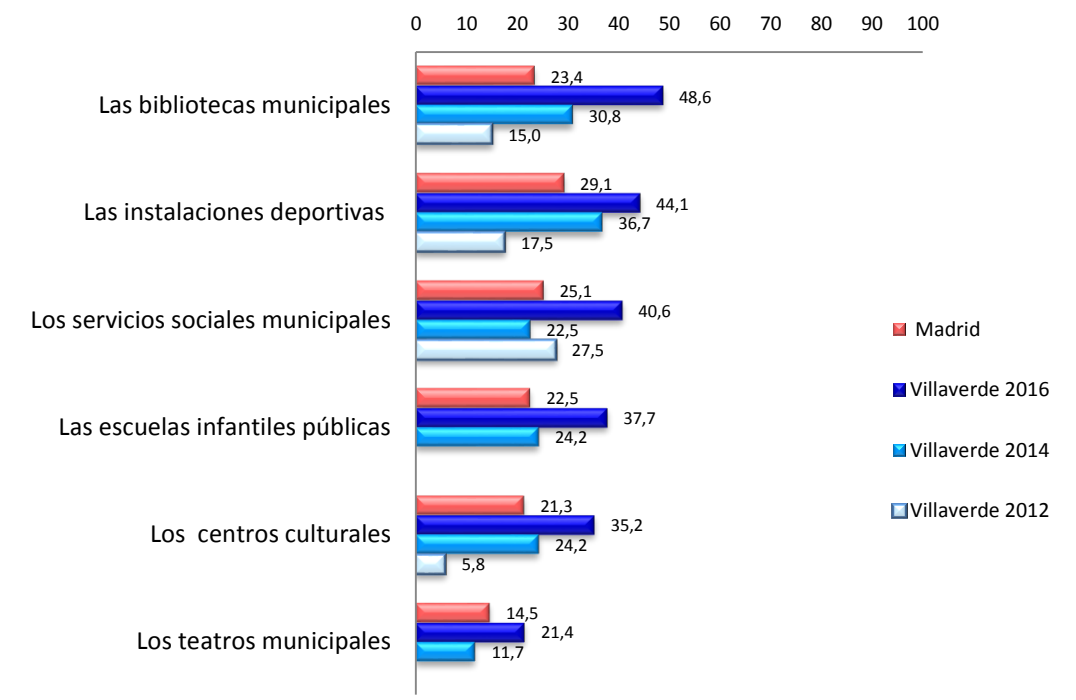
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.



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

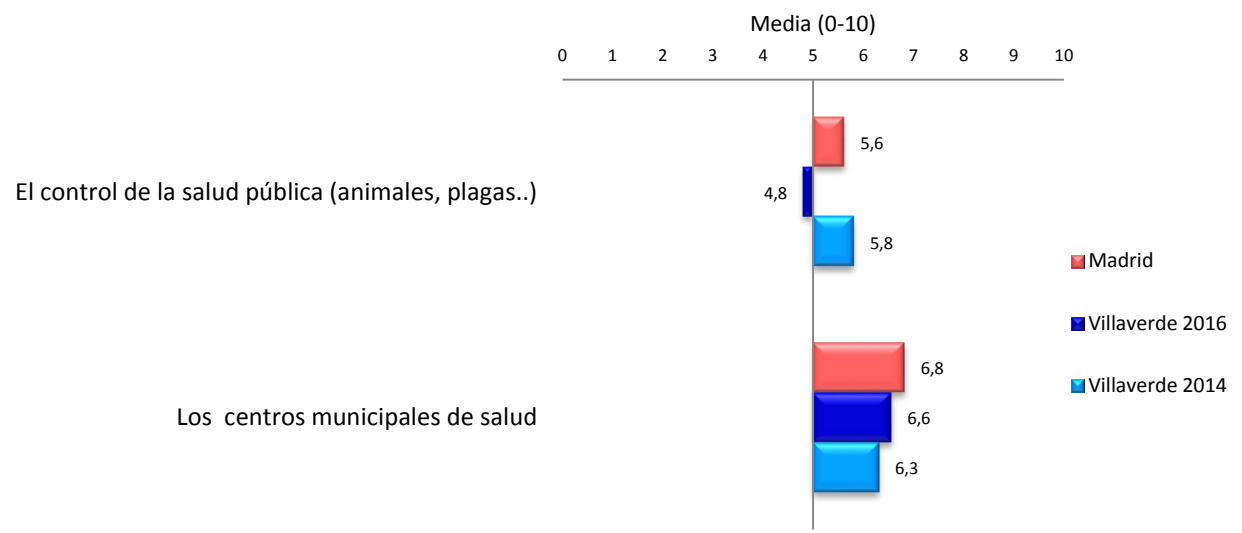


## Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



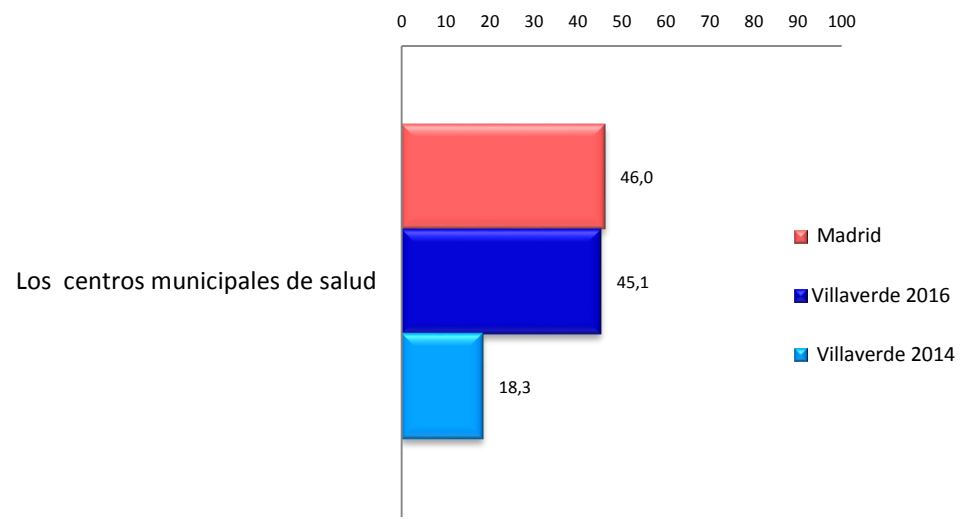
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

### Satisfacción con los servicios de salud pública

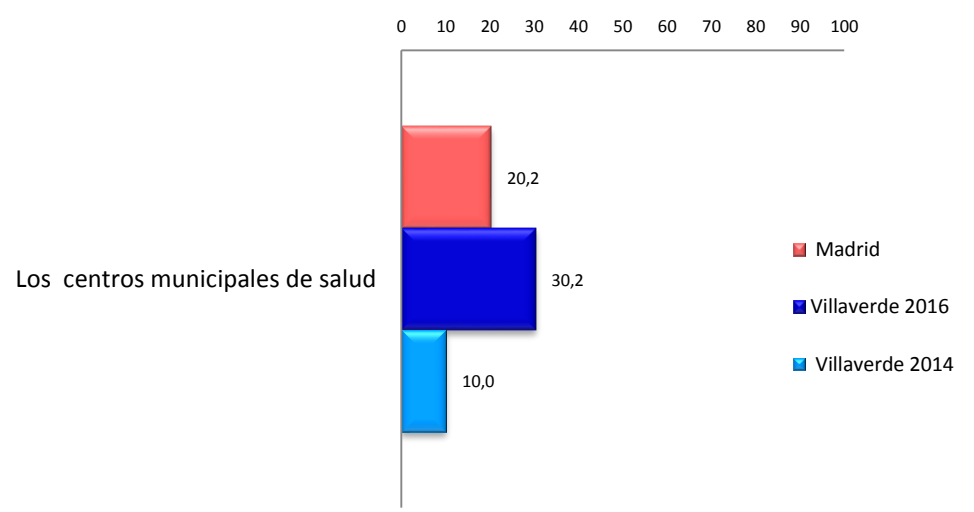


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

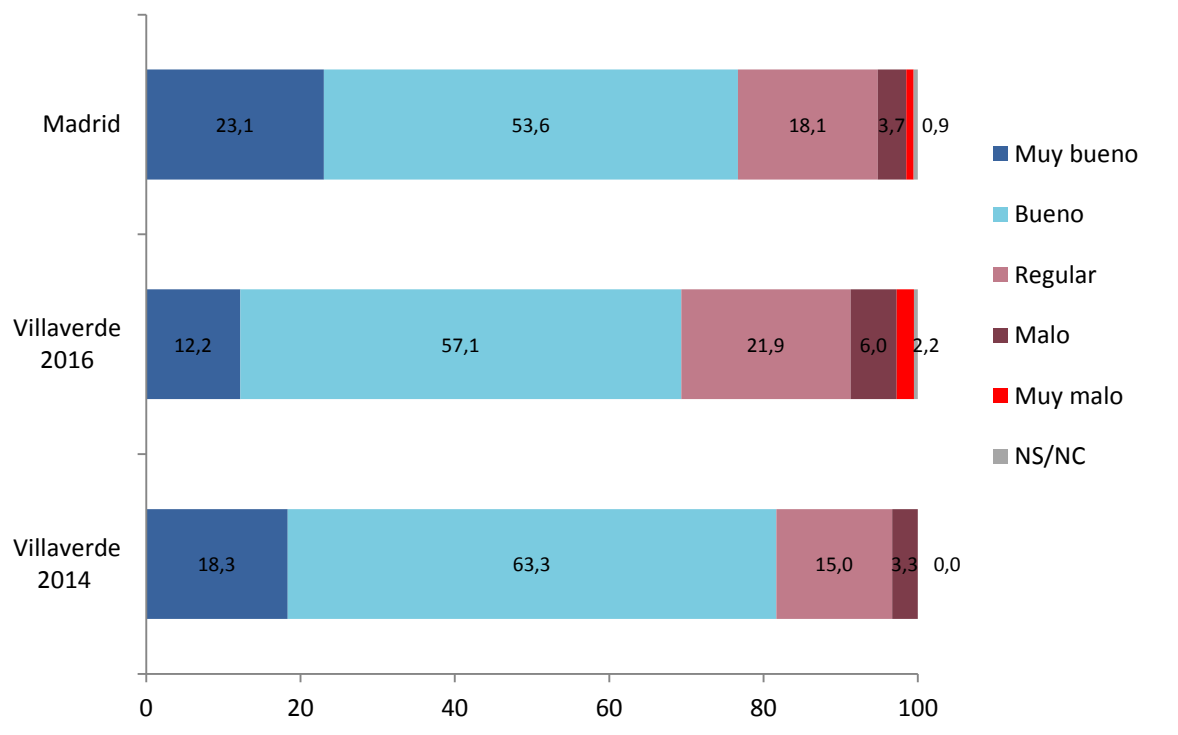
### Ha utilizado en el último año . % respuestas Sí



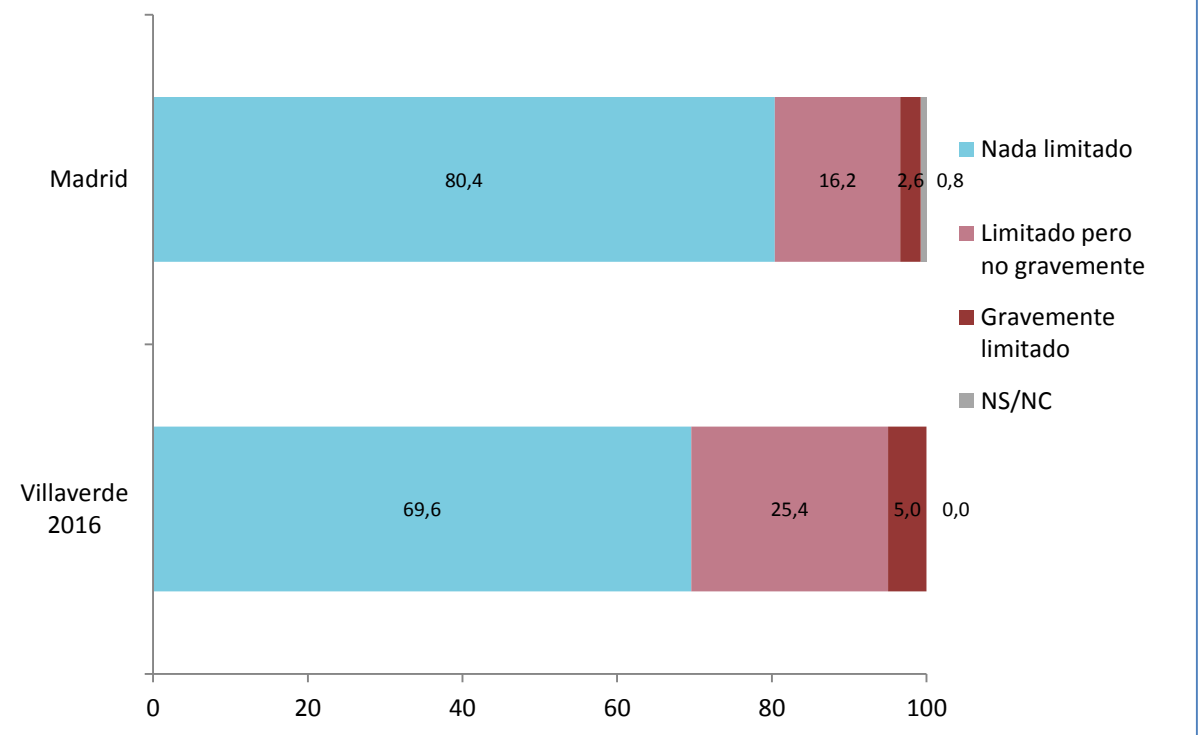
### Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...



### Estado de salud en los últimos 12 meses %

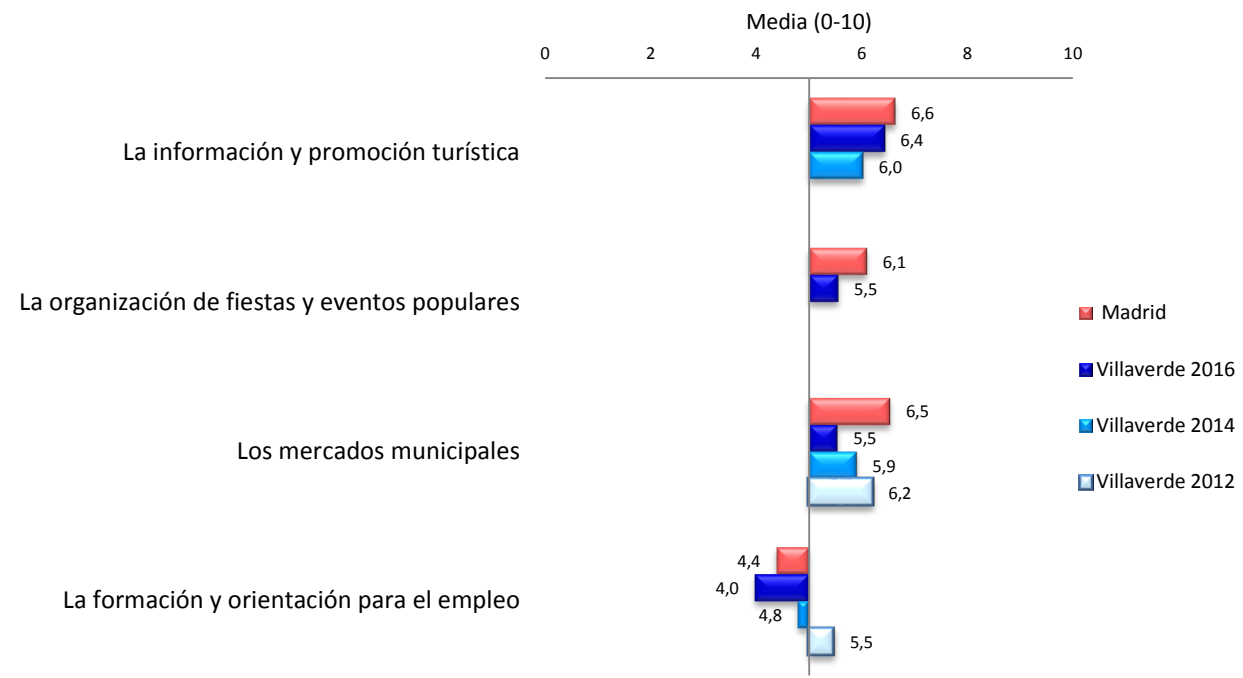


### Limitación de la actividad por problemas de salud en los últimos 6 meses %

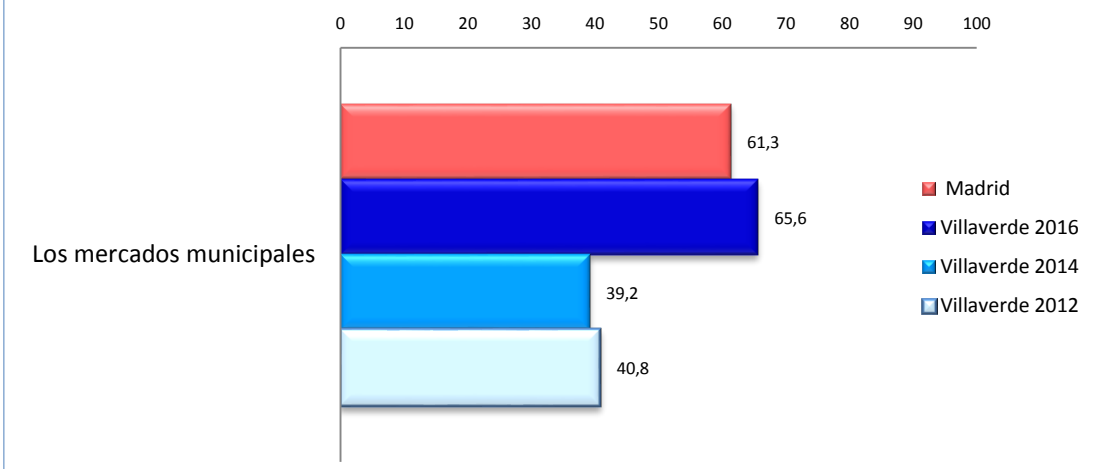


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

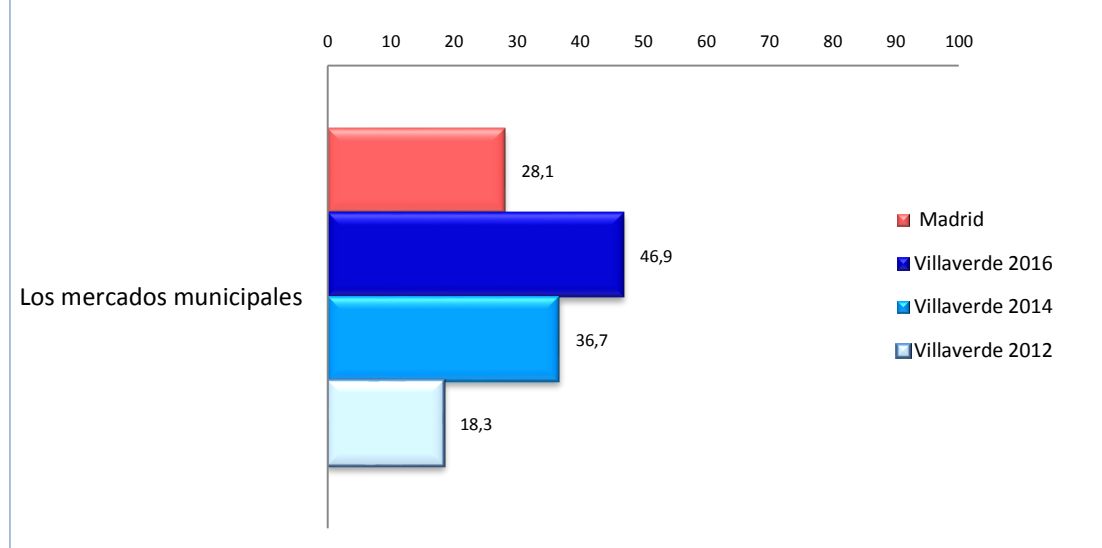
## Satisfacción con los servicios relacionados con el empleo y consumo



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

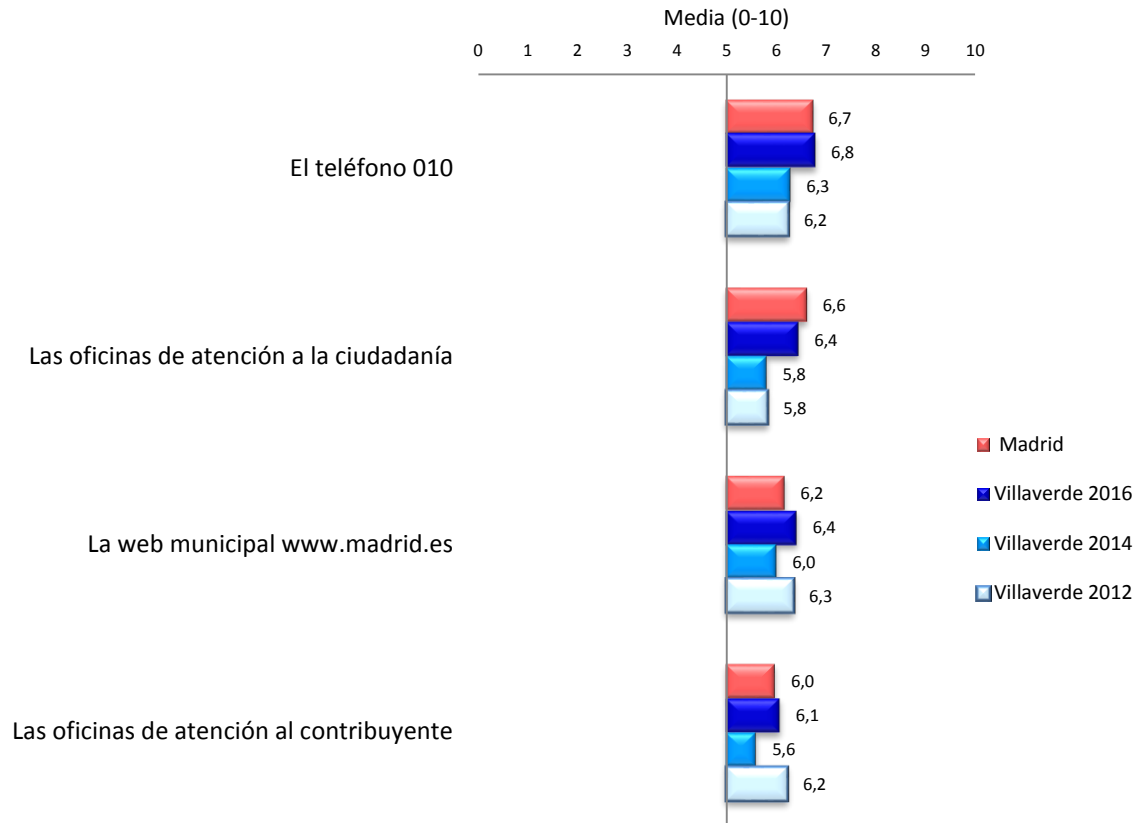


## Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...

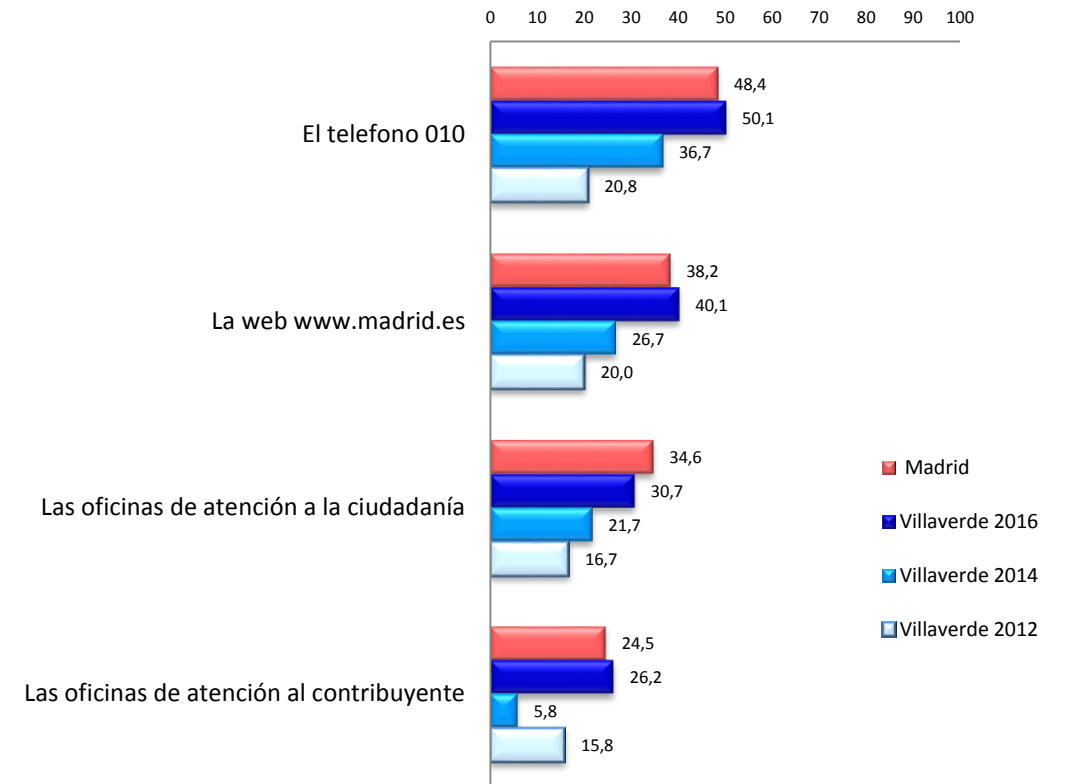


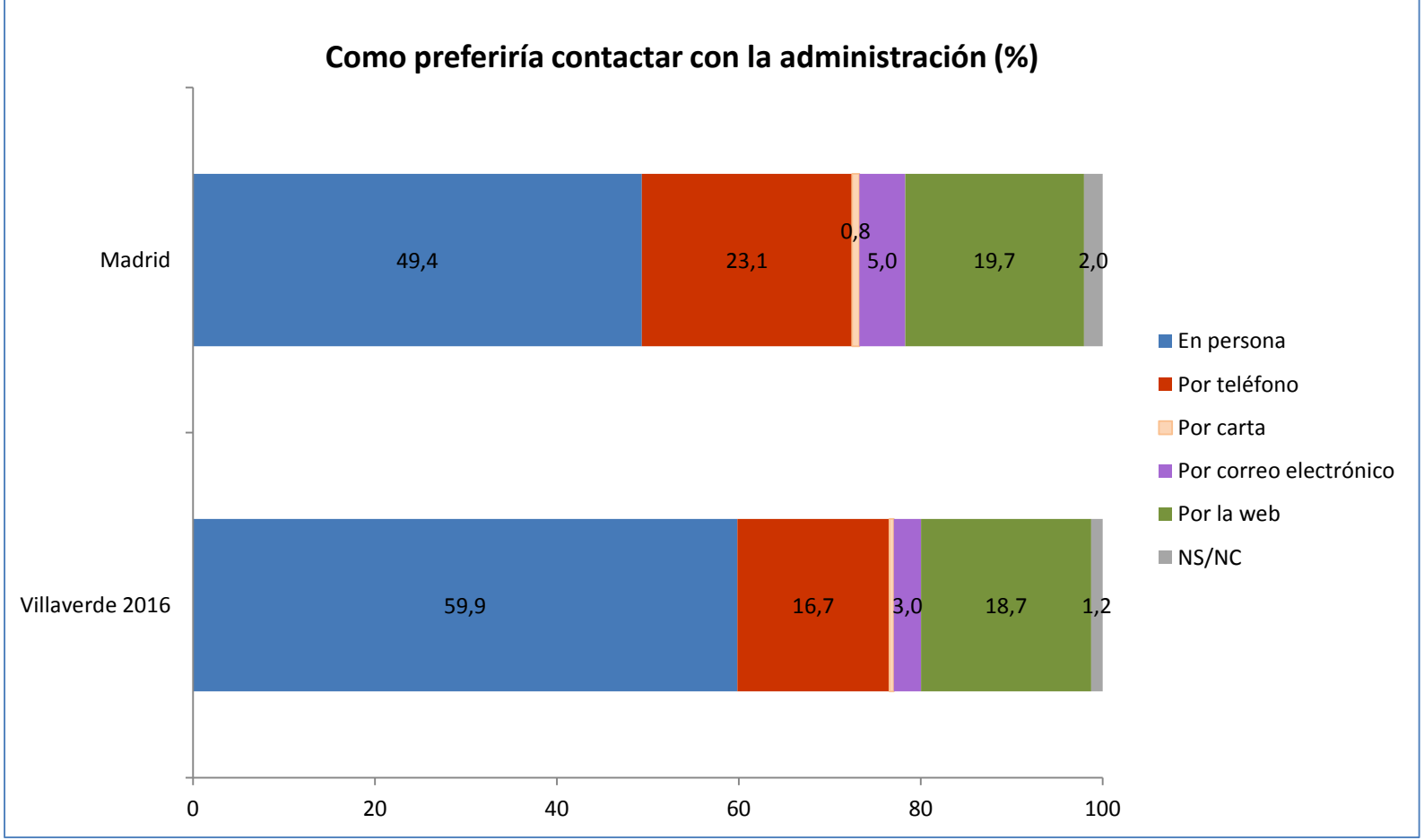
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

## Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía



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

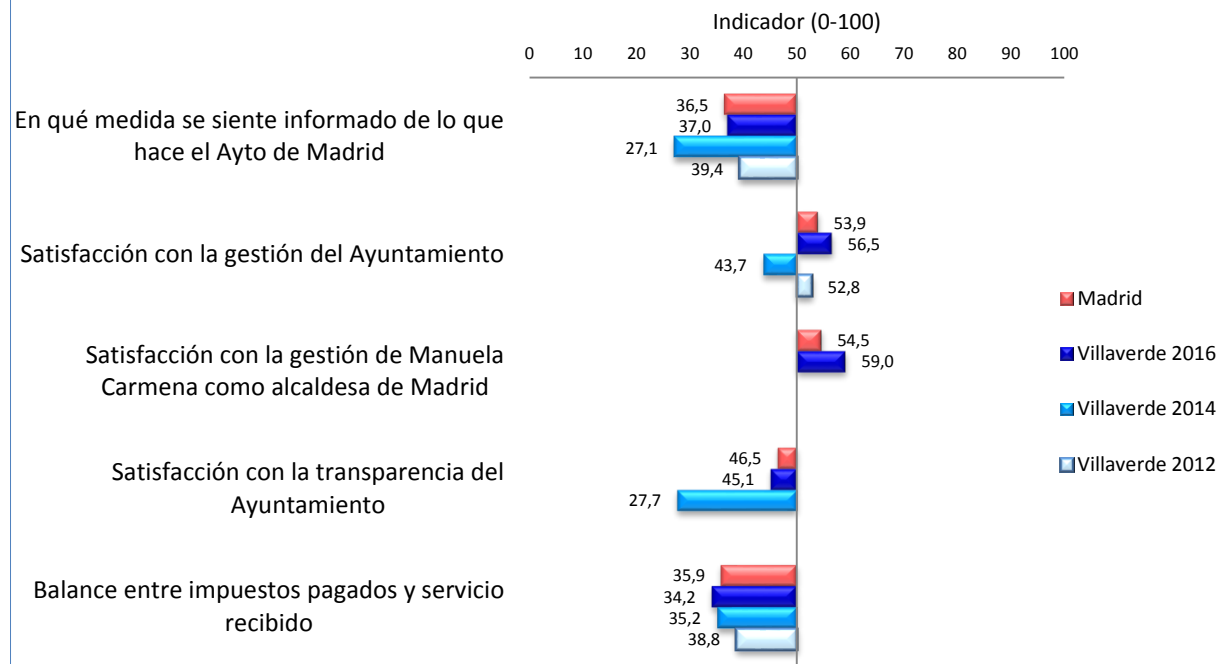




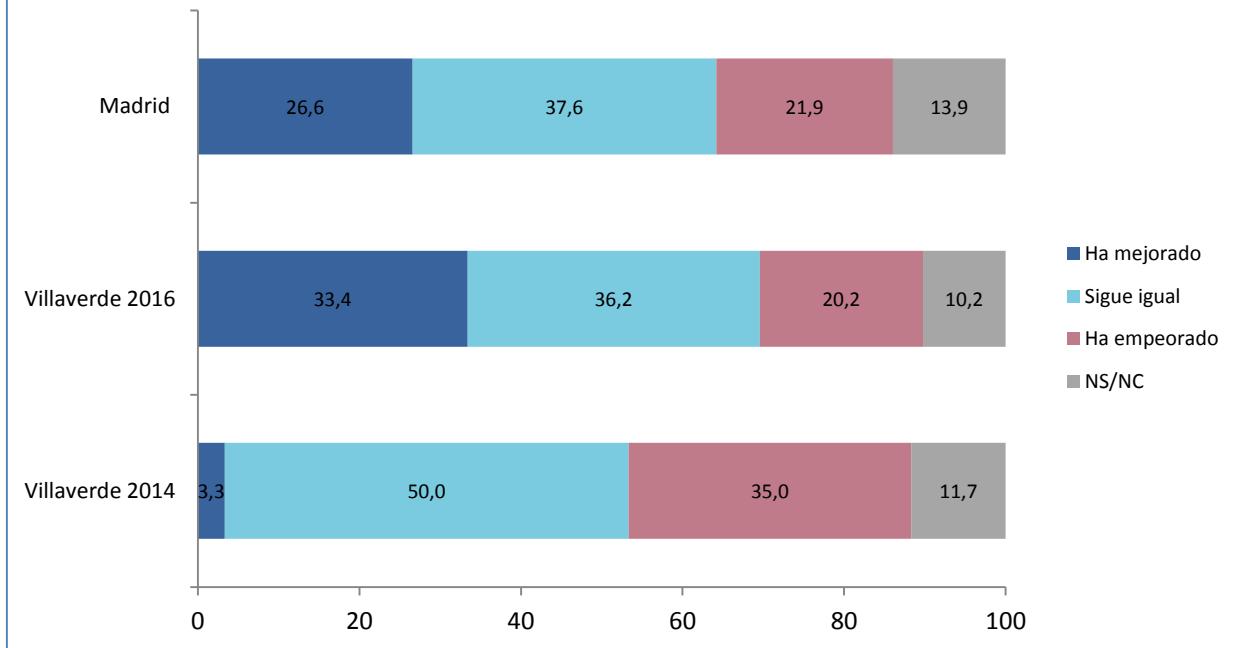
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

## Gobernanza y Participación ciudadana

### Indicadores de la gestión municipal

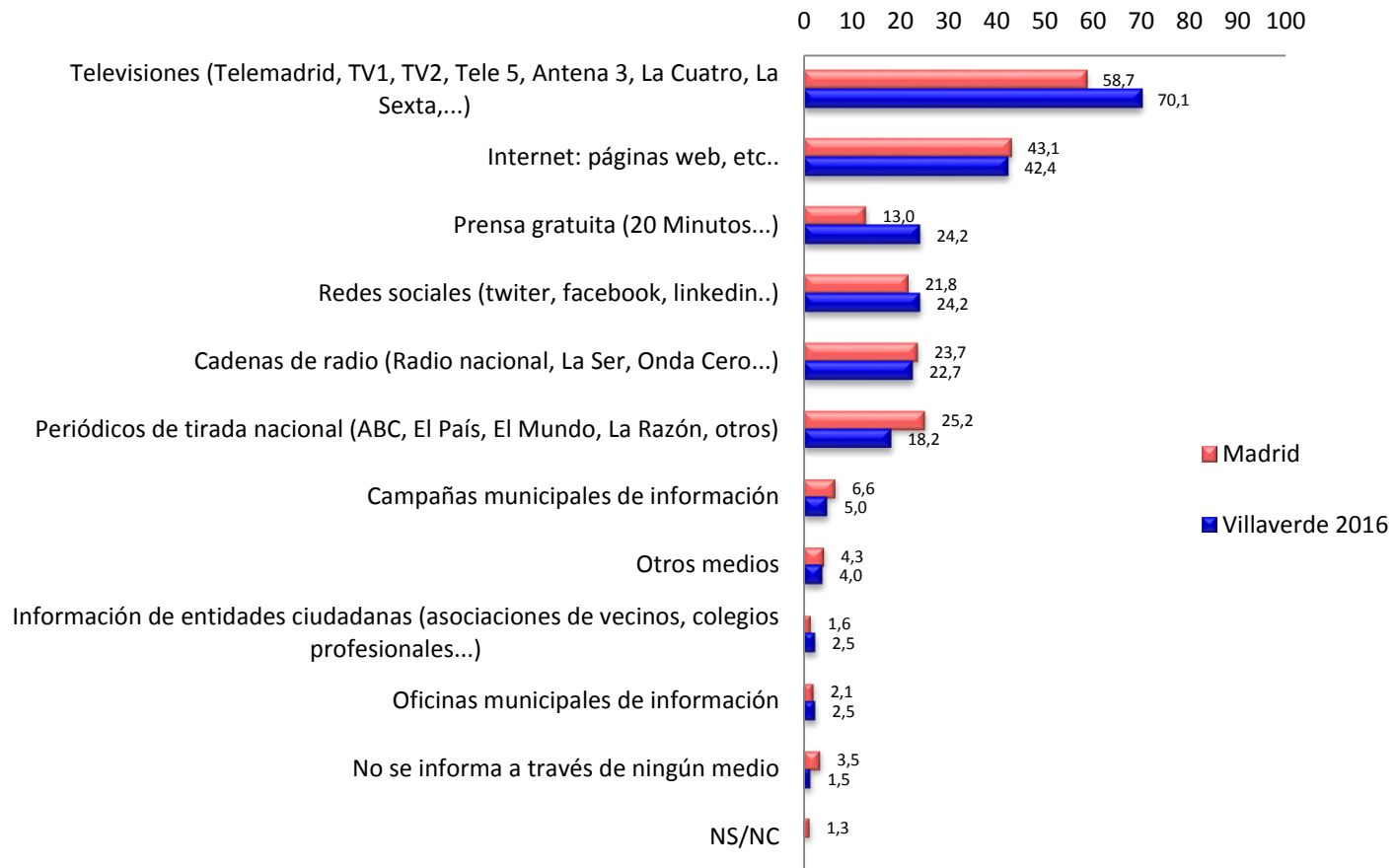


### Evolución de la administración local en los últimos cinco años (%)

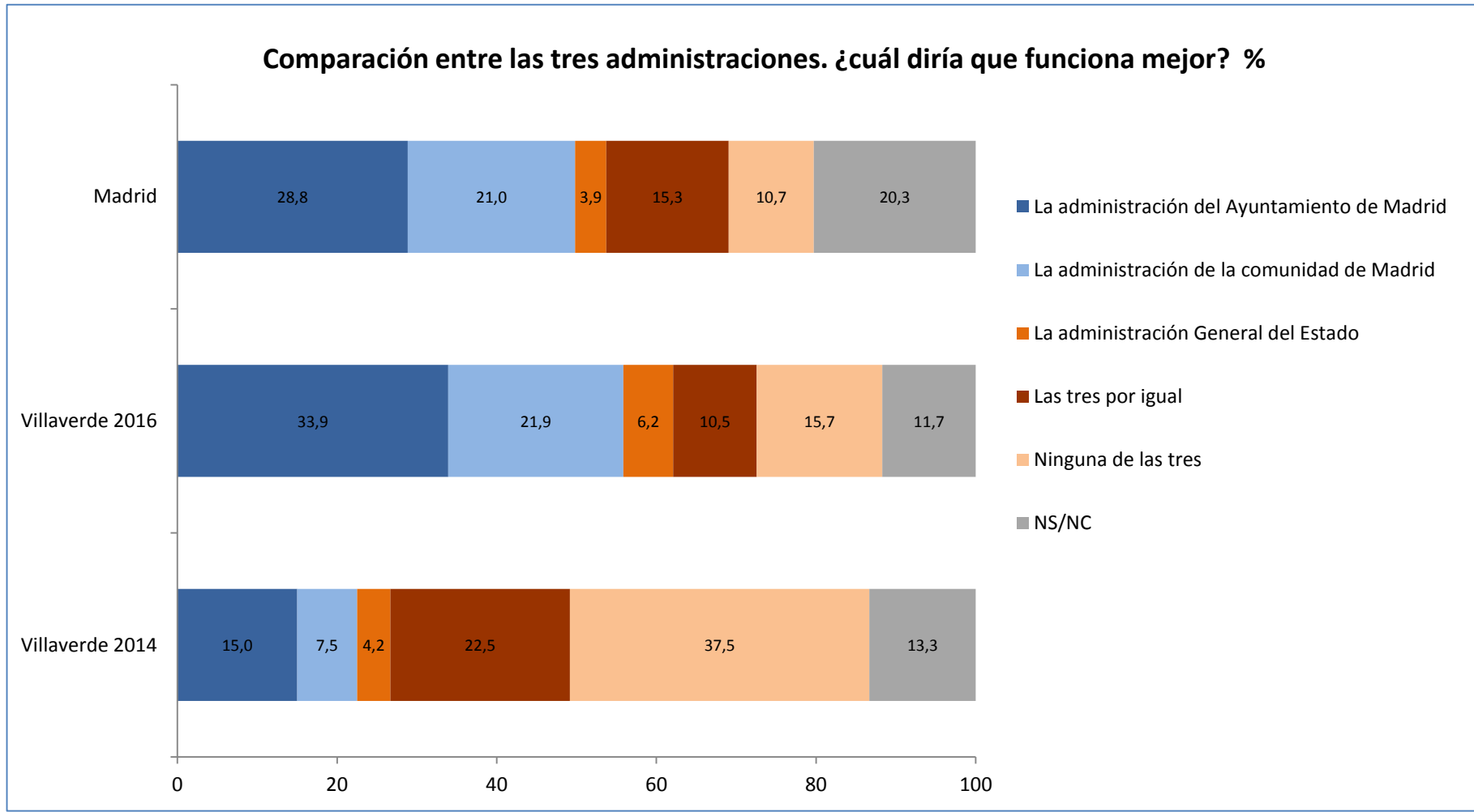


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

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

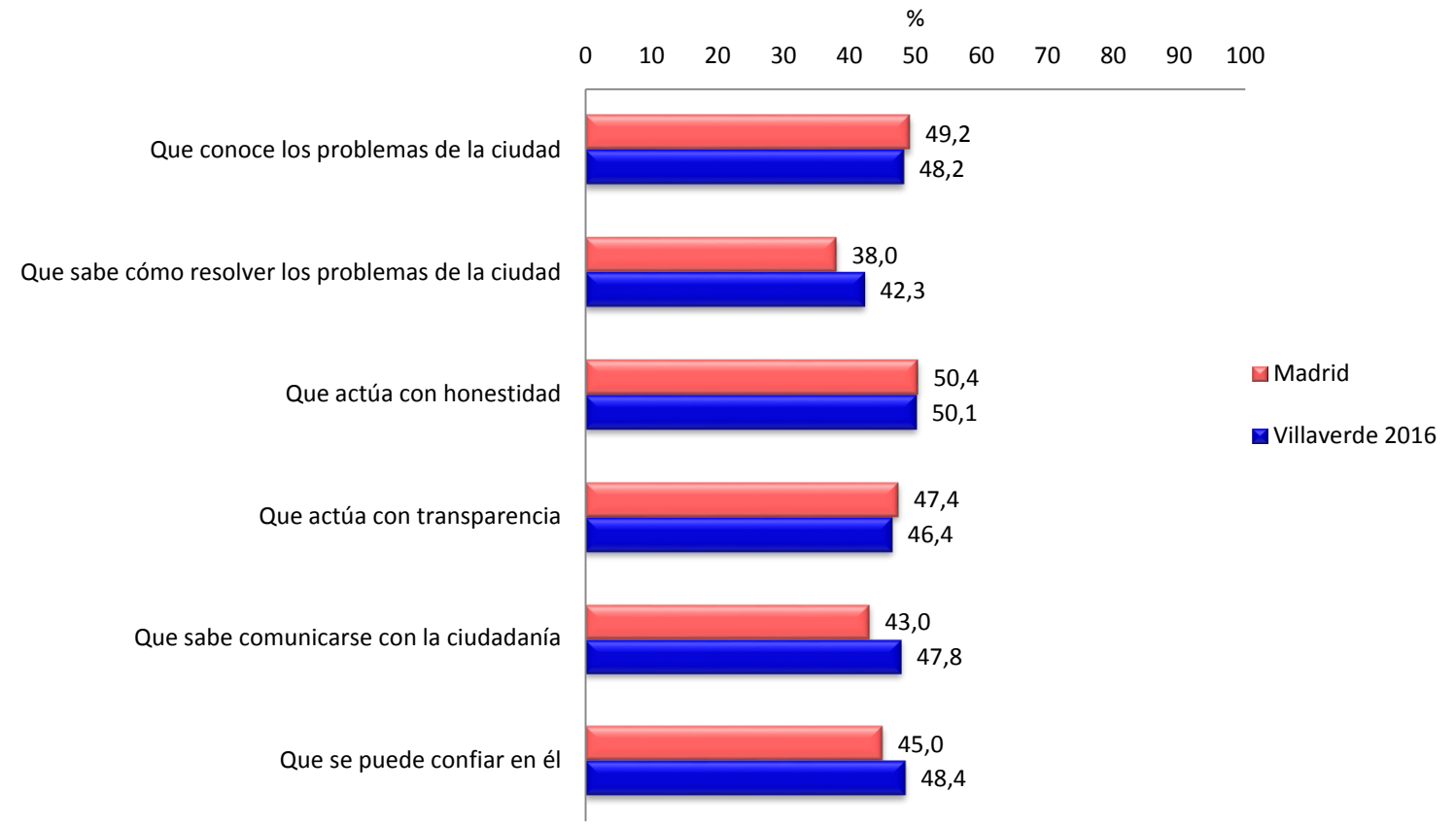




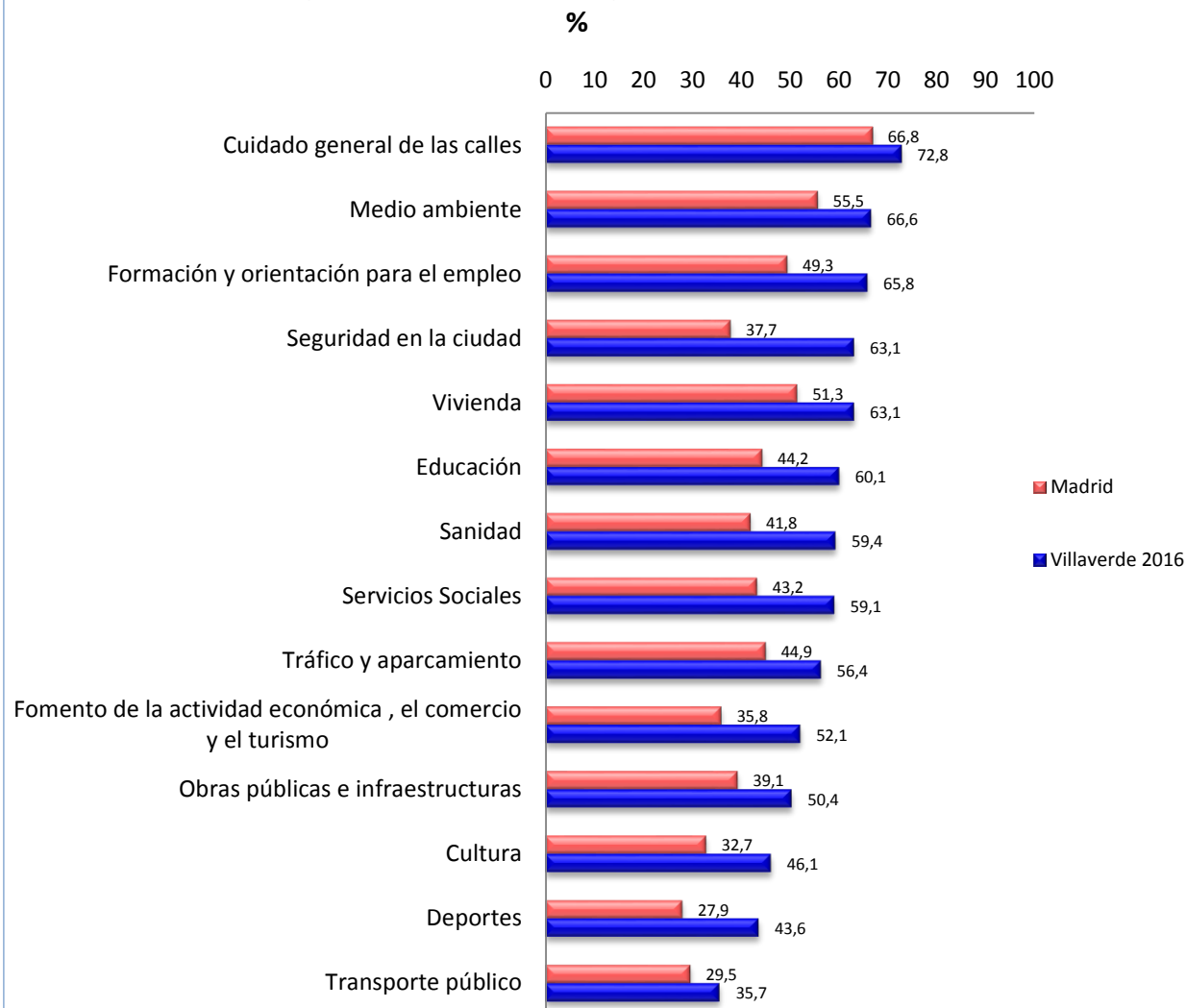


Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas, 400 por distrito aproximadamente.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2500 y 120 por distrito aproximadamente.

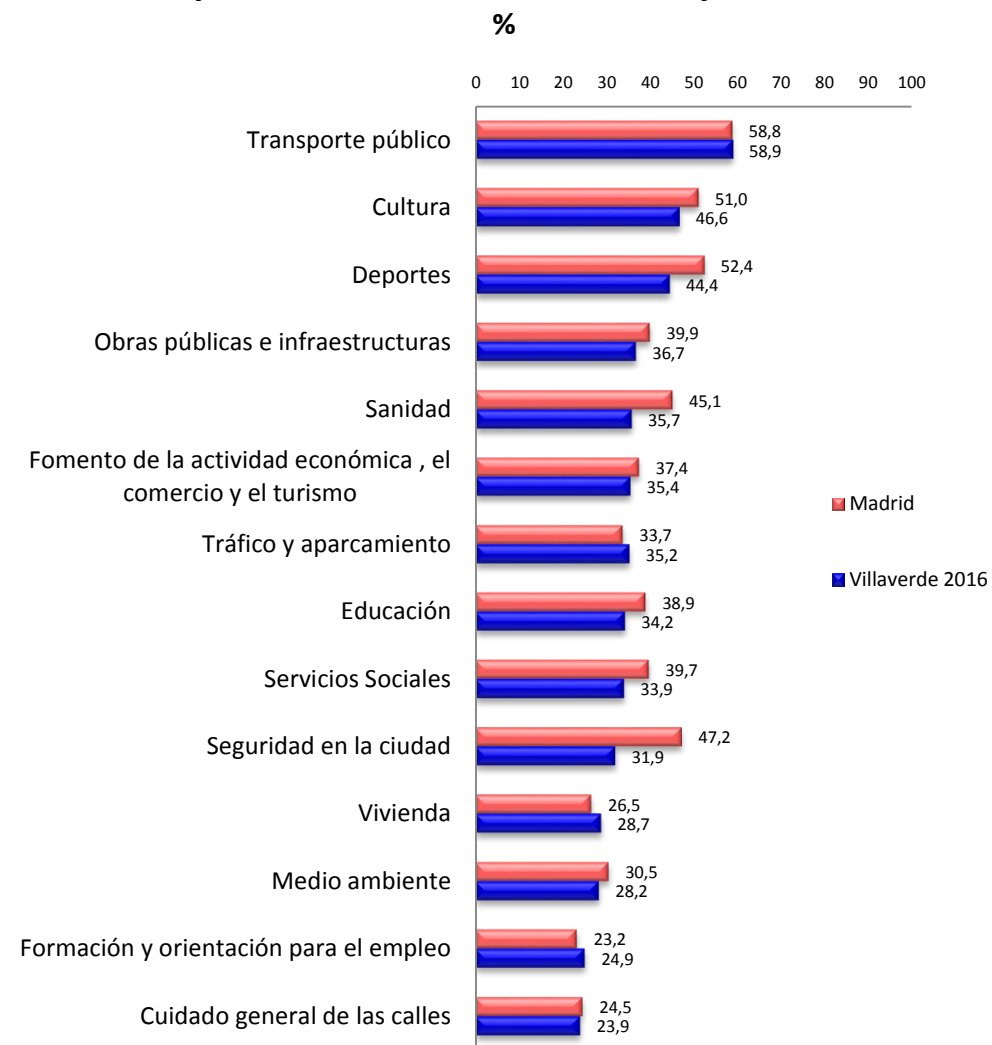
## En que grado el actual equipo de gobierno ha demostrado...



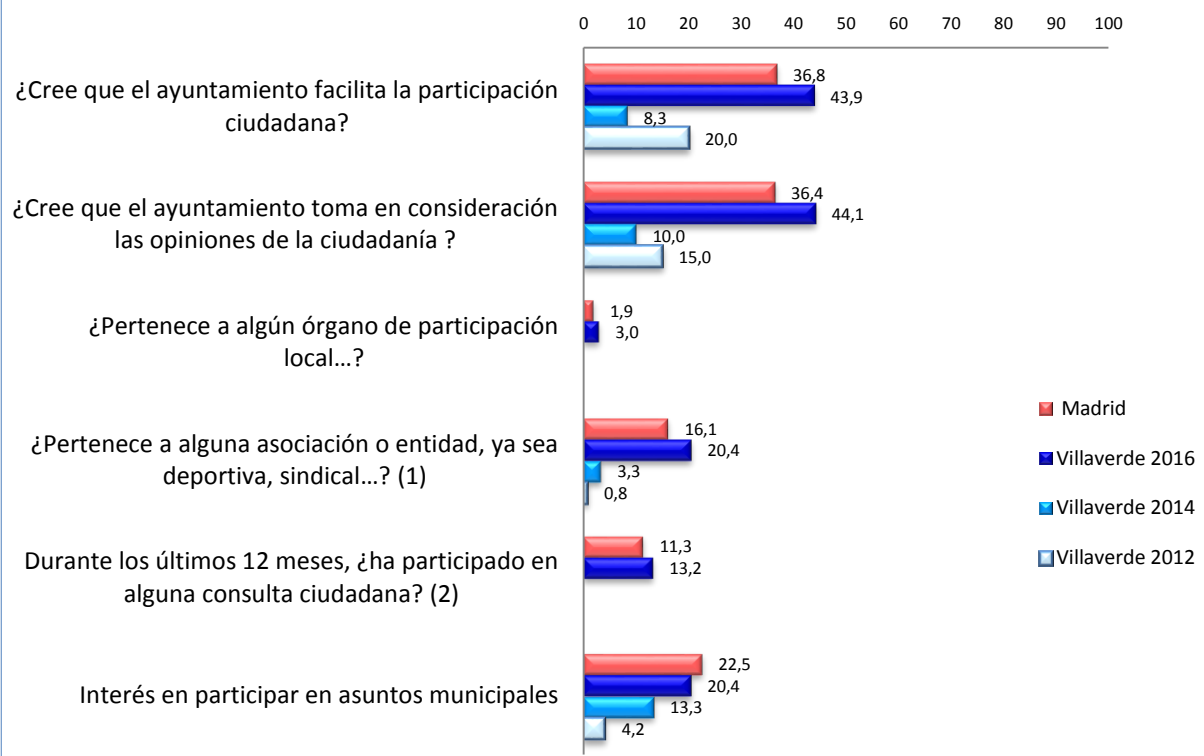
## El ayuntamiento dedica pocos recursos a.....



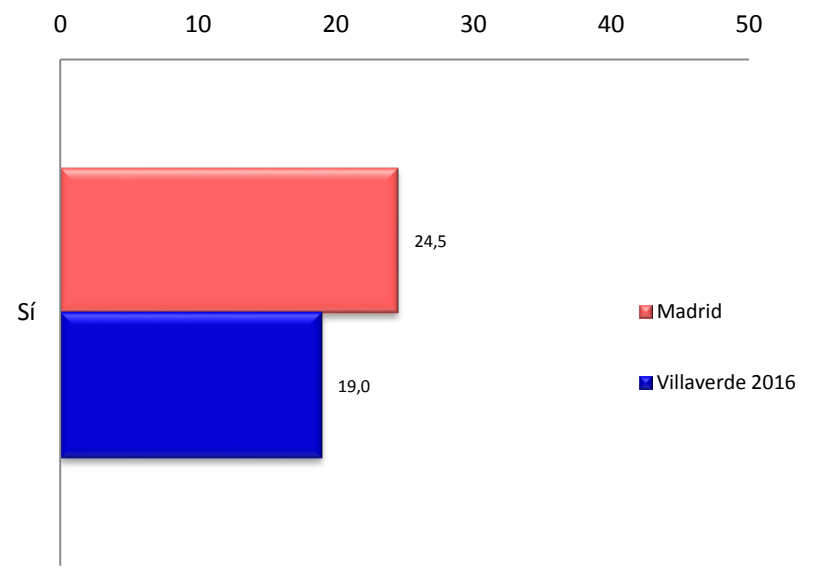
## El ayuntamiento dedica los recursos justos a.....



## 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	%
Total		401	100
Sexo	Hombre	191	47,6
	Mujer	210	52,4
Edad agrupada	16-29 años	65	16,2
	30-44 años	110	27,4
	45-54 años	81	20,2
	55-64 años	51	12,7
	>=65 años	94	23,4
País de nacimiento	España	332	82,8
	Extranjero	67	16,7
	NC	2	0,5
¿Posee la nacionalidad española?	Sí	379	94,5
	No	22	5,5
Empadronado	Sí	395	98,5
	No	6	1,5
Tiempo viviendo en Madrid	Menos de un año	6	1,5
	De 1 hasta 3 años	4	1,0
	De 3 hasta 6 años	11	2,7
	De 6 hasta 10 años	19	4,7
	Más de 10 años	361	90,0
Estado civil	Casado/a	191	47,6
	Soltero	146	36,4
	Separado/divorciado	28	7,0
	Viudo/a	33	8,2
	NC	3	0,7
Número de personas que viven en el hogar.	Una	43	10,7
	Dos	114	28,4
	Tres	108	26,9
	Cuatro	96	23,9
	Cinco	23	5,7
	Seis	9	2,2
	Siete o más	3	0,7
NC	5	1,2	
Actualmente está viviendo..	Solo/a	44	11,0
	Solo/a con sus hijos	24	6,0
	Con su cónyuge o pareja con hijos	156	38,9
	Con su cónyuge o pareja sin hijos	73	18,2
	Con su padre o madre	63	15,7
	Otra situación	37	9,2
	NC	4	1,0

		N	%
Nivel de estudios	Sin estudios o con estudios primarios incompletos	44	11,0
	Educación primaria	70	17,5
	Educación secundaria (primero y segundo ciclo)	218	54,4
	Estudios universitarios (medios y superiores)	68	17,0
	NS/NC	1	0,2
Situación laboral actual	Trabaja	166	41,4
	Jubilado / pensionista	115	28,7
	Parado/a	78	19,5
	Estudiante	29	7,2
	Trabajo doméstico no remunerado	11	2,7
	Otros	1	0,2
	NC	1	0,2
Última ocupación u oficio	Directores, gerentes empresarios y autónomos	16	4,7
	Técnicos, profesionales, mandos intermedios	46	13,6
	Empleado de oficina	40	11,8
	Trabajadores de servicios de restauración, comercio, salud..	79	23,3
	Trabajadores cualificados de sector agrícola, ganadero, forestal, pesquero, construcción, industria y transporte	47	13,9
	Trabajadores no cualificados	98	28,9
	Otros	12	3,5
	NC	1	0,3
Volumen de ingresos mensuales netos del hogar	Menos de 1.000 euros	77	19,2
	de 1.001 a 1.500 euros	67	16,7
	de 1.501 a 2.500 euros	85	21,2
	de 2.501 a 4.000 euros	27	6,7
	más de 4.000 euros	3	0,7
	NC	142	35,4
Situación económica del hogar en el último año	Ha empeorado	165	41,1
	Sigue igual	194	48,4
	Ha mejorado	36	9,0
	NS/NC	6	1,5
Clase social	Alta-Media-alta	7	1,7
	Media	143	35,7
	Media baja	159	39,7
	Baja	86	21,4
	NS/NC	6	1,5
Estrato	1.-Familias españolas con menores a su cargo y con nivel elevado de formación	38	9,5
	2.-Personas extranjeras con baja cualificación y alto nivel de paro	267	66,6
	3.-Hogares españoles con mas de un adulto sin menores	76	19,0
	5.-Población española envejecida con gran dependencia social	20	5,0

		N	%
Posicionamiento político	Extrema izquierda	36	9,0
	Izquierda	91	22,7
	Centro	131	32,7
	Derecha	14	3,5
	Extrema derecha	6	1,5
	NS/NC	123	30,7
En la elecciones municipales de mayo 2015 usted votó ...	PP	14	3,5
	PSOE	48	12,0
	Ahora Madrid	98	24,4
	Ciudadanos	19	4,7
	IU	12	3,0
	UPyD	2	0,5
	Otro partido	3	0,7
	Votó en blanco	5	1,2
	Votó nulo	4	1,0
	No votó	107	26,7
	NS/NC	89	22,2
Dispone de acceso a internet	Sí	328	81,8
	No	72	18,0
	NC	1	0,2
¿De media, con qué frecuencia utiliza internet	Diariamente	280	69,8
	Todas las semanas pero no diariamente	30	7,5
	Menos de una vez por semana	15	3,7
	No lo ha utilizado	76	19,0
Estado de salud en los últimos 12 meses	Muy bueno	49	12,2
	Bueno	229	57,1
	Regular	88	21,9
	Malo	24	6,0
	Muy malo	9	2,2
	NS/NC	2	0,5
En qué medida se ha visto limitado/a por problema de salud en los últimos 6	Nada limitado	279	69,6
	Limitado pero no gravemente	102	25,4
	Gravemente limitado	20	5,0
Sentimiento personal	Mas bien desafortunada	36	9,0
	Ni afortunada ni desafortunada	49	12,2
	Mas bien afortunada	316	78,8