

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2019

Espacios Públicos Abiertos y Equipamientos

**Área de Gobierno de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia
Subdirección General de Calidad y Evaluación
Servicio de Evaluación**

Septiembre de 2019

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Universo	Personas de 18 o más años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
Tamaño muestral	8.578 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 1,08\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 5\%$ 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 de los informantes. Afijación uniforme por distritos.
Método de recogida	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio del informante
Periodo de recogida	Del 4 de febrero al 5 de abril de 2019
Ponderación	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón de diciembre de 2018
Número de expediente	300/2018/01108 Presupuesto base de licitación: 132.231,40€ Importe IVA 21%: 27.768,59€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 159.999,99€
Empresa adjudicataria	Ipd-Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A Precio de adjudicación: 105.750,64 € (sin IVA) 127.958,27 € (con IVA)

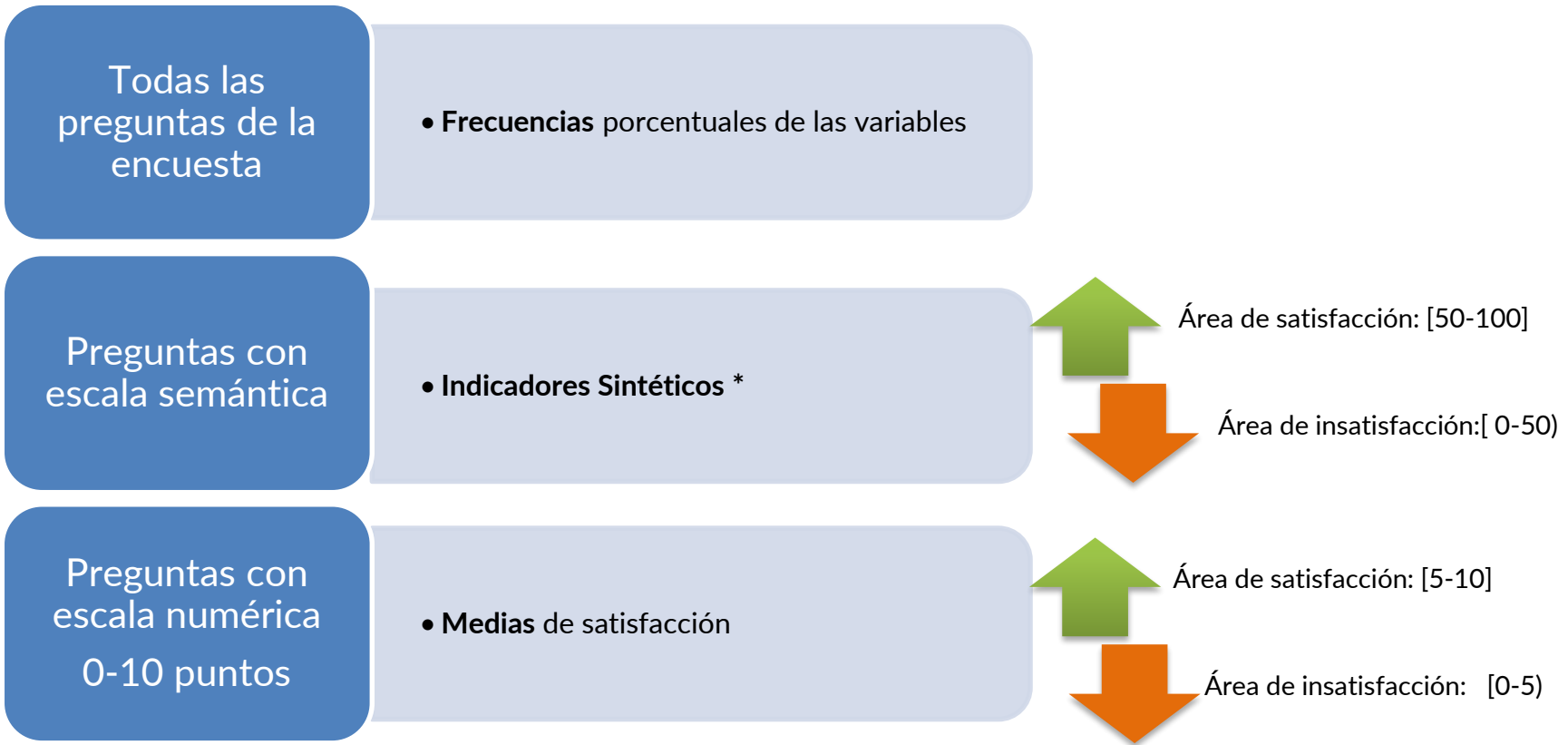
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

INDICADORES UTILIZADOS



(*) 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. En algún caso se han realizado ajustes para unificar las series, por lo que puede haber ligeras variaciones (decimales) respecto a los valores incluidos en informes de años anteriores.

COMPARACIÓN DE CIUDADES

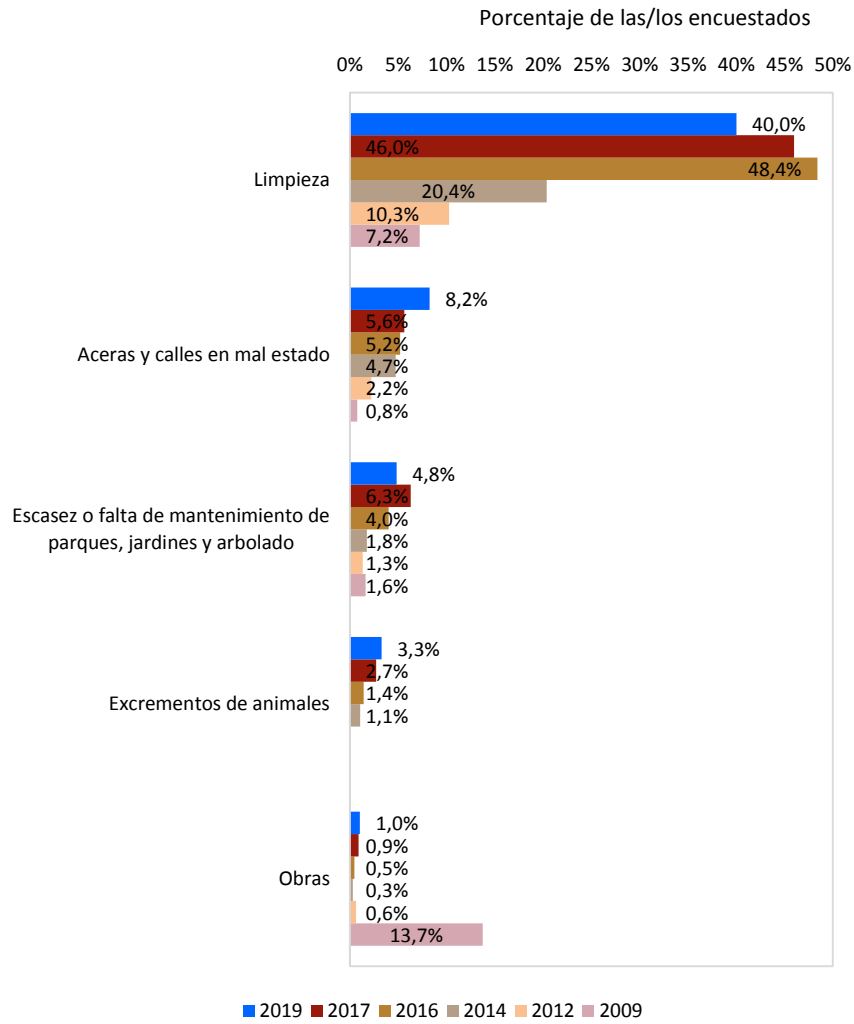
	Barcelona		Bilbao	Roma	Sevilla
Ámbito temporal	3 abril-6 julio 2019	27 de noviembre 2017 al 5 de diciembre 2018	Octubre-diciembre 2017	28 mayo- 3 agosto 2018	10 enero-19 enero 2018
Serie disponible	Desde 1987 con carácter anual	Desde 1988 con carácter semestral	Desde 2009 con carácter anual	Desde 2007 con periodicidad anual	Desde 2004 con periodicidad semestral
Universo	Ciudadanos y ciudadanas de 18 o más años (1.383.363 personas)	Ciudadanos y ciudadanas empadronados en Barcelona de 18 o más años (1.383.363 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 16 años (299.939 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y más años. (2.484.201 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 18 o más años con teléfono fijo en el domicilio (573.2675 personas)
Tipo de encuesta y muestra	6.000 encuestas personales domiciliarias	800 encuestas telefónicas	1.200 encuestas realizadas de forma personal	5.760 encuestas telefónicas	440 encuestas telefónicas
Indicadores utilizados	Escala 0-10	Escala semántica	Escala 1-10	Escala 1-10	Escala semántica. Escala 0-10
Referencia	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2018, resum de resultats	Ajuntament de Barcelona, Baròmetre de Barcelona diciembre 2018	Universidad de Deusto, Observatorio urbano de los barrios de Bilbao 2017	Agencia per il controllo de la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale: Estate Romana 2018 Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, octubre 2018	Barómetro Socioeconómico centro andaluz de prospectiva. Sevilla, Junio 2018

Los problemas relacionados con los espacios públicos

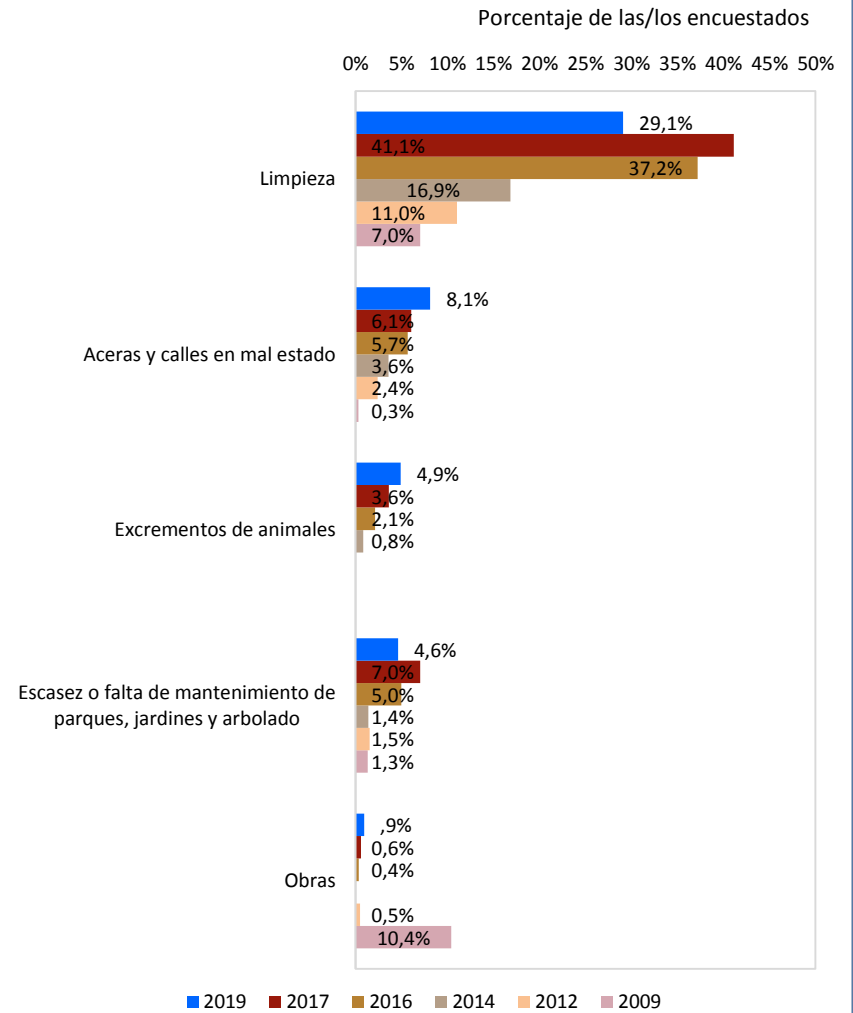
Los 15 principales problemas de la ciudad de Madrid						
	2009	2012	2014	2016	2017	2019
1	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Paro, falta de oportunidades de empleo	Limpieza	Limpieza	Limpieza
2	Contaminación del aire	Contaminación del aire	Limpieza	Paro, falta de oportunidades de empleo	Contaminación del aire	Contaminación del aire
3	Paro, falta de oportunidades de empleo	Tráfico, atascos	Tráfico, atascos	Contaminación del aire	Tráfico, atascos	Tráfico y atascos
4	Ruido	Alto coste de la vida	Contaminación del aire	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso
5	Obras	Limpieza	Alto coste de la vida	Inseguridad	Falta de aparcamiento	Aceras y calles en mal estado
6	Inseguridad	Inseguridad	Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad	Inseguridad
7	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad	Pobreza, desigualdad, injusticia social	Ruido	Paro, falta de oportunidades de empleo
8	Aglomeraciones	Ruido	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Aceras y calles en mal estado	Escasez o falta de mantenimiento de parques y jardines	Falta de aparcamiento
9	Limpieza	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Sanidad, falta de servicios o profesionales, lista de espera, calidad o precios	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Transporte público
10	Alto coste de la vida	Carencia del transporte público	Corrupción	Educación, falta de profesorado, centros o plaza, calidad o tasas	Aceras y calles en mal estado	Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines
11	Transporte público	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Transporte público	Recogida de basuras, contenedores	Ninguno
12	Impuestos	Crisis, economía	Ruido	Ruido	Transporte público	Poca frecuencia del transporte público
13	Crisis, economía	Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios	Aceras y calles en mal estado	Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines y arbolado	Poca frecuencia de transporte público	Ruido
14	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Crisis, economía	Servicios sociales, escasez de servicios, centros o ayudas	Ninguno	Excrementos y cacas de animales en aceras, parques...
15	Estrés	Políticos	Políticos	Alto coste de la vida	Excrementos de animales en las aceras, parques..	Recogida basuras, contenedores

Los problemas de la ciudad relativos a espacios públicos han ido escalando posiciones hasta situarse y mantenerse en primer lugar, en el caso de la limpieza se mantiene en primer lugar desde 2016, avanza cinco escalones las aceras y calles en mal estado y la escasez o falta de mantenimiento de parques y jardines baja 2.

Evolución de los problemas de la ciudad relacionados con los espacios públicos



Evolución de los problemas que más afectan personalmente relacionados con los espacios públicos



Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Problemas relativos a espacios públicos por distrito

	PRINCIPALES PROBLEMAS				
	DE LA CIUDAD			QUE AFECTAN A LA CIUDADANÍA	
	Limpieza			Limpieza	
	% de personas encuestadas	Nº de orden		% de personas encuestadas	Nº de orden
Centro	36,3	1		29,5	1
Arganzuela	43,3	1		33,0	1
Retiro	25,3	2		15,4	2
Salamanca	53,4	1		42,6	1
Chamartín	41,8	2		32,3	2
Tetuán	49,3	1		44,0	1
Chamberí	40,0	1		33,9	1
Fuencarral-El Pardo	37,6	2		31,2	1
Moncloa-Aravaca	32,9	2		24,4	2
Latina	34,5	2		29,3	1
Carabanchel	37,6	2		32,4	1
Usera	42,4	1		24,4	1
Puente de Vallecas	42,1	1		12,5	3
Moratalaz	20,9	3		11,6	3
Ciudad Lineal	55,8	1		32,4	1
Hortaleza	39,7	1		30,2	1
Villaverde	45,4	1		34,4	1
Villa de Vallecas	31,7	1		18,8	1
Vicálvaro	16,4	1		16,2	1
San Blas- Canillejas	42,3	1		32,9	1
Barajas	49,8	1		49,3	1
Madrid	40,0	1		29,1	1

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

14 distritos manifiestan situar en la primera posición la limpieza, como problema de la ciudad, los distritos de Retiro, Chamartín, Fuencarral-El pardo, Moncloa-Aravaca, Latina y Carabanchel lo sitúan en segundo lugar y Moratalaz lo sitúa en tercer lugar. Esta importancia se mantiene como problema que más afecta personalmente a la ciudadanía.

Principales problemas de la agenda de la ciudad. Comparación con otras ciudades

Posición	Madrid	Barcelona	Sevilla
1º	Limpieza	Acceso a la vivienda	Paro
2º	Contaminación del aire	Turismo	Limpieza
3º	Tráfico y atascos	Circulación/Tránsito	Transporte público
4º	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Aspectos políticos	Tráfico
5º	Aceras y calles en mal estado	Inseguridad	Inseguridad
6º	Inseguridad	Encaje de Cataluña en España	
7º	Paro, falta de oportunidades de empleo	Contaminación y medio ambiente	
8º	Falta de aparcamiento	Paro/Condiciones de trabajo	
9º	Transporte público	Limpieza	
10º	Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines	Transportes, infraestructuras y comunicación	

Madrid: recoge la información de los 3 problemas principales que existen en la ciudad. Respuesta abierta

Barcelona: Recoge un solo problema, respuesta abierta

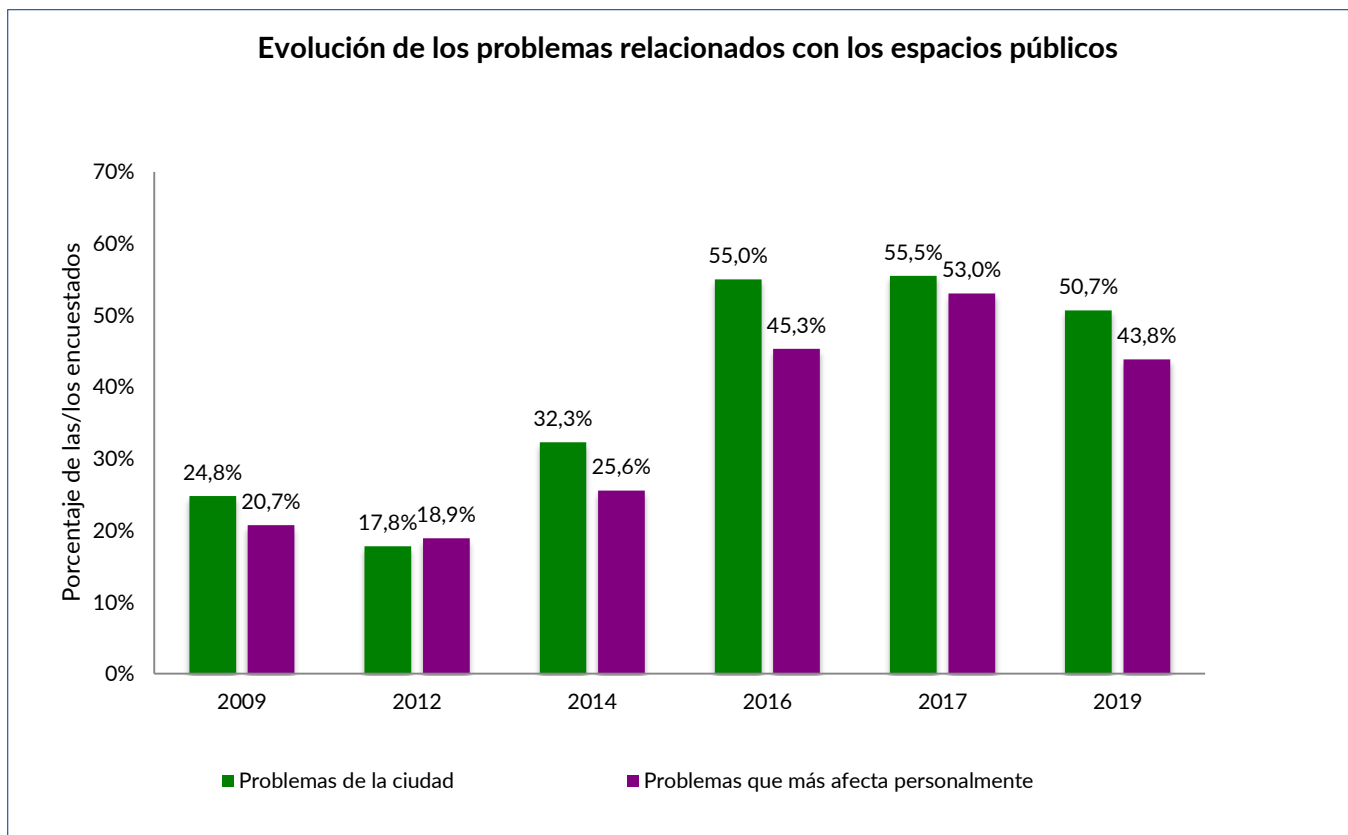
Sevilla: No se especifica la forma de pregunta ¿Cuál es el principal problema que existe actualmente en Sevilla?

Fuentes:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2018.

Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, Julio 2018.

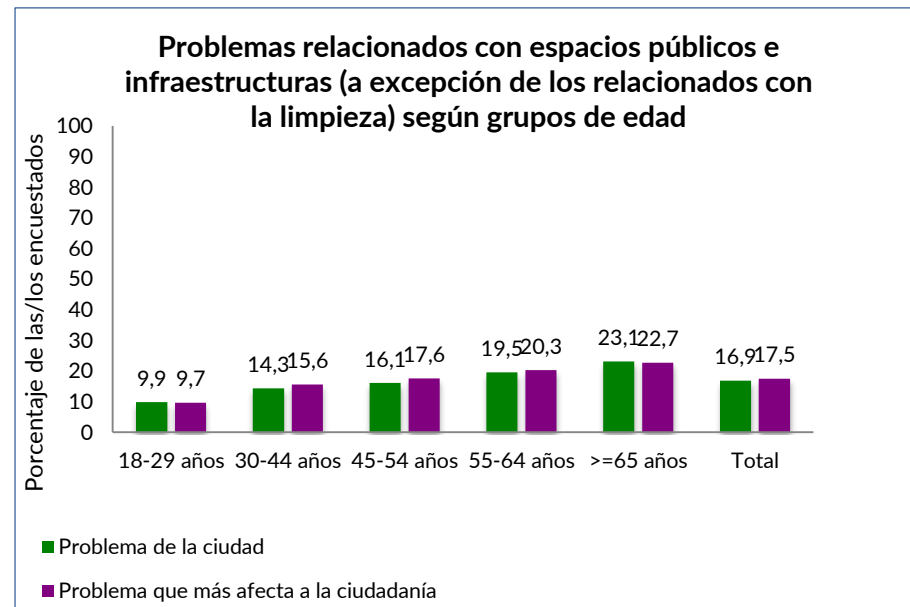
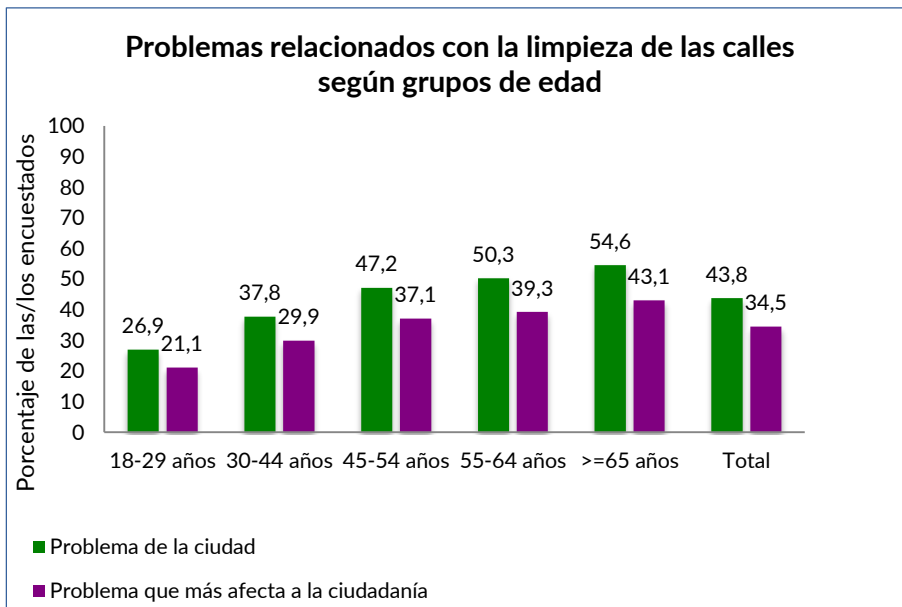
Agrupación de problemas relativos a espacios públicos por grupos de edad



- La mitad de las personas encuestadas señalan los problemas relativos a espacios públicos como principales problemas de la ciudad y el 43,9% como problemas que afectan a la ciudadanía.
- El porcentaje de personas encuestadas que ha señalado estos problemas ha ido disminuyendo desde a 2016, tanto como problemas de la ciudad como problemas que más afectan personalmente, pero se mantiene muy por encima a los valores que presentaba en años anteriores a 2016.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

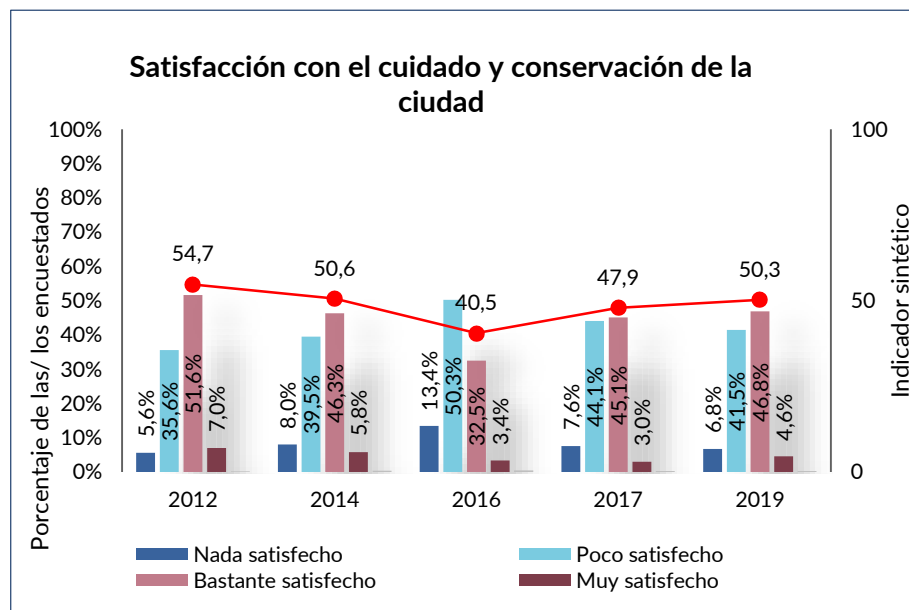
Agrupación de problemas relativos a espacios públicos por grupos de edad



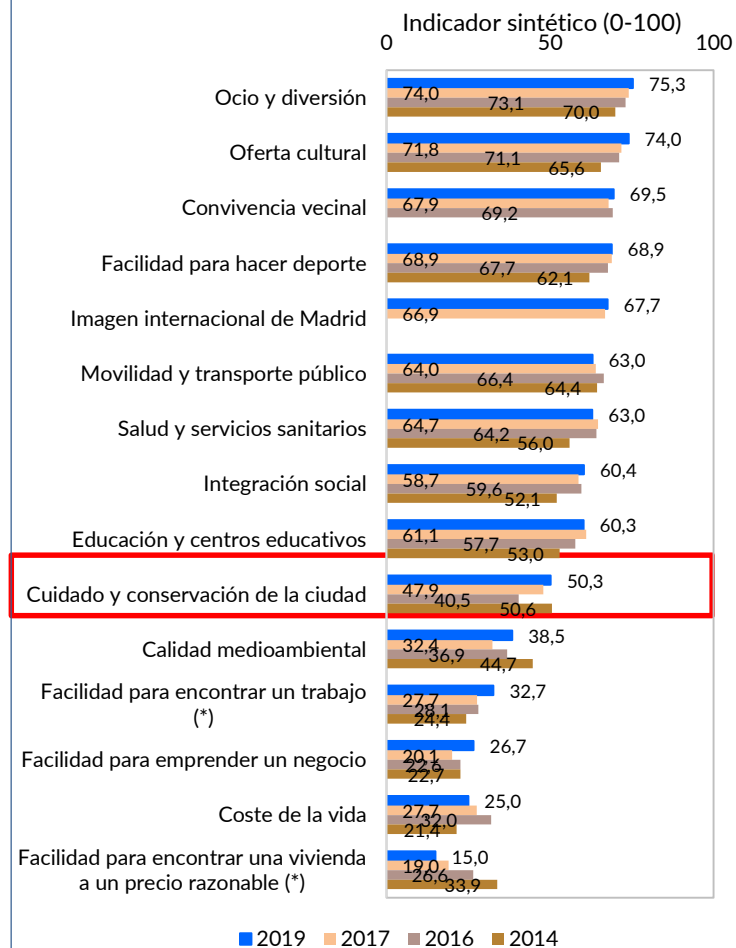
- Los problemas relativos a la limpieza (limpieza de las calles, excrementos de animales en aceras, suciedad relacionada con falta de civismo, malos olores..) son los más apuntados y se perciben menos como problema en los jóvenes y aumenta su percepción al aumentar la edad de las personas encuestadas. Se perciben en general más como problema de la ciudad como problema que más afecta personalmente.
- Los problemas relativos a los espacios públicos (aceras y calles en mal estado, falta de mantenimiento de parques, jardines...) se percibe como problema que afecta a la ciudadanía de forma más intensa al aumentar la edad.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

El cuidado y conservación de la ciudad como parte de la calidad de vida



Evolución IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida de la ciudad 2012-2017



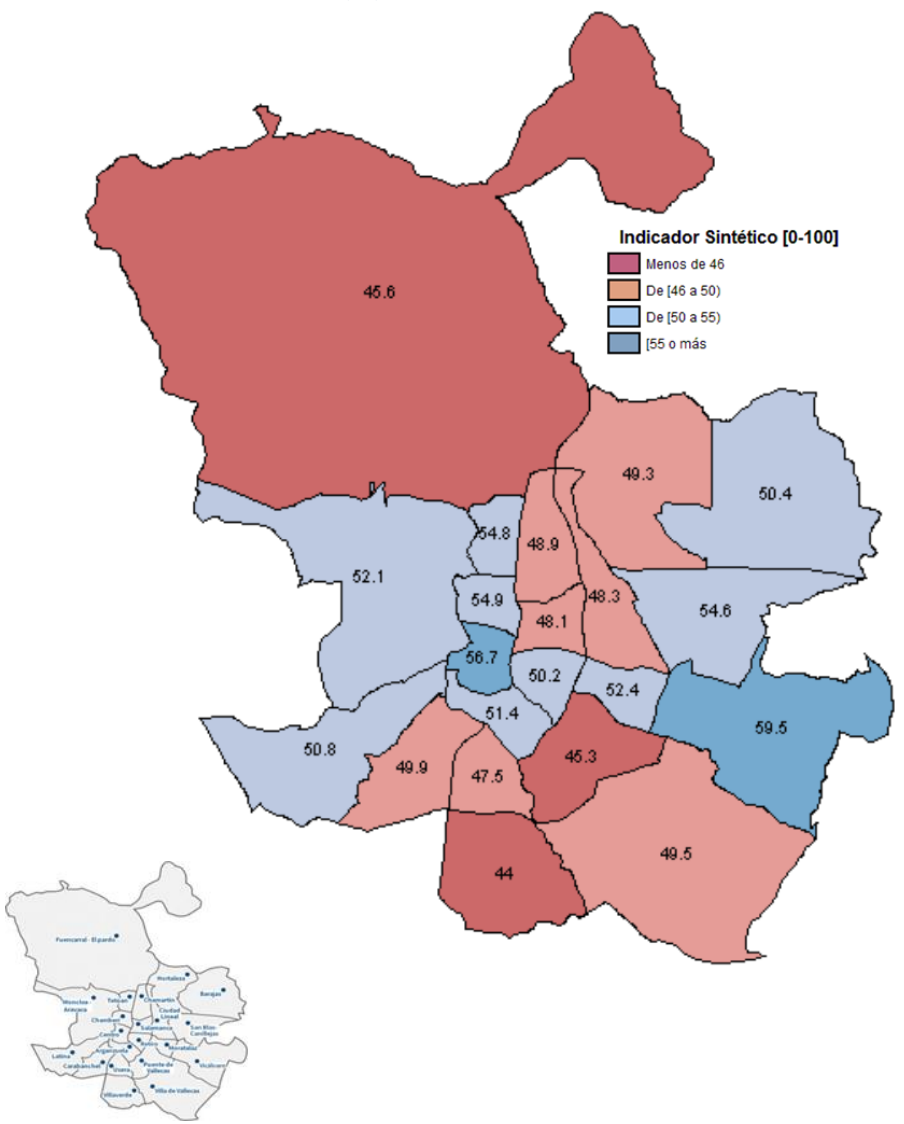
- El 48,3% de las personas encuestadas se considera muy o bastante satisfecho con el cuidado y conservación de la ciudad como aspecto de la calidad de vida de la ciudad.
- La satisfacción sigue una tendencia ascendente desde 2016, y el indicador sintético de está en el nivel 50 (escala 0-100).
- La satisfacción con la cuidado y conservación de la ciudad ocupa un lugar intermedio/bajo en relación a diferentes aspectos de la calidad de vida de la ciudad.

(*) En las ediciones anteriores a 2016 se formuló de distinta manera

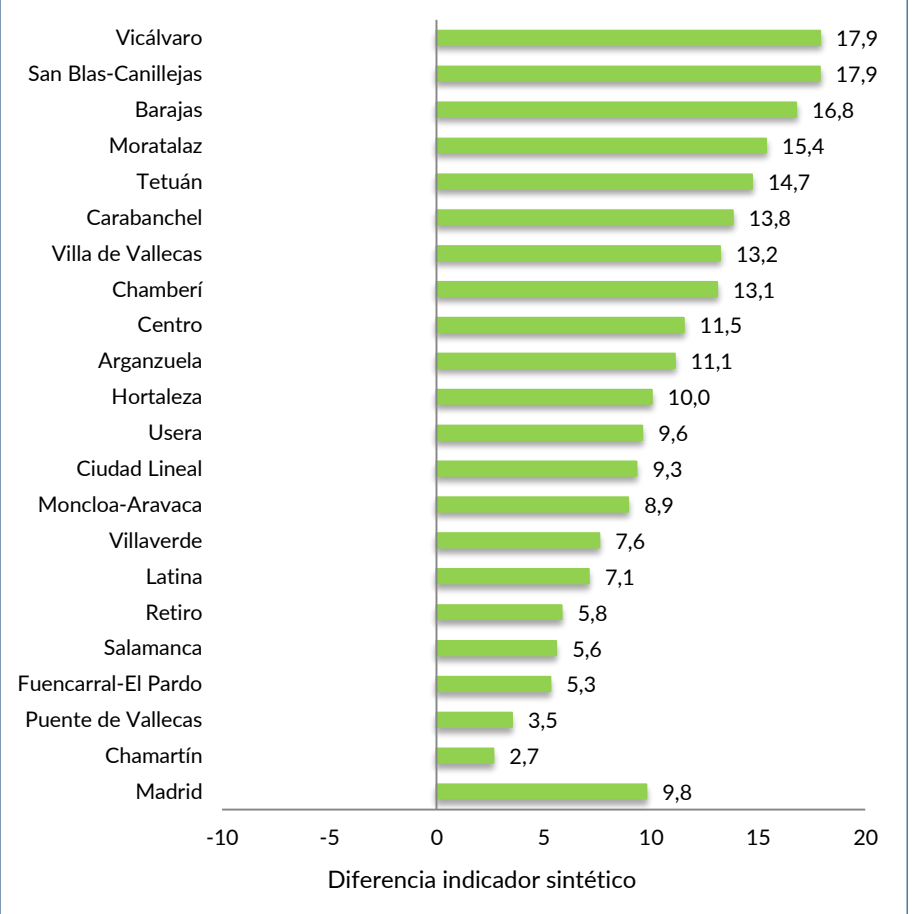
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas
 Tamaño muestra 2014: 2.520 encuestas válidas

El cuidado y conservación de la ciudad como aspecto de la calidad de vida por distrito

Madrid (IS): 50,3

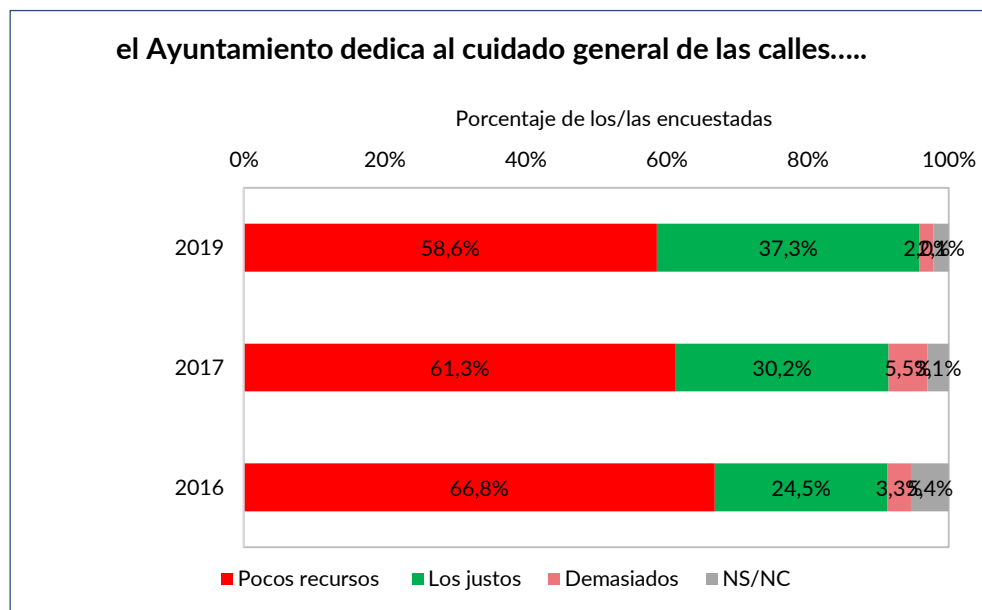
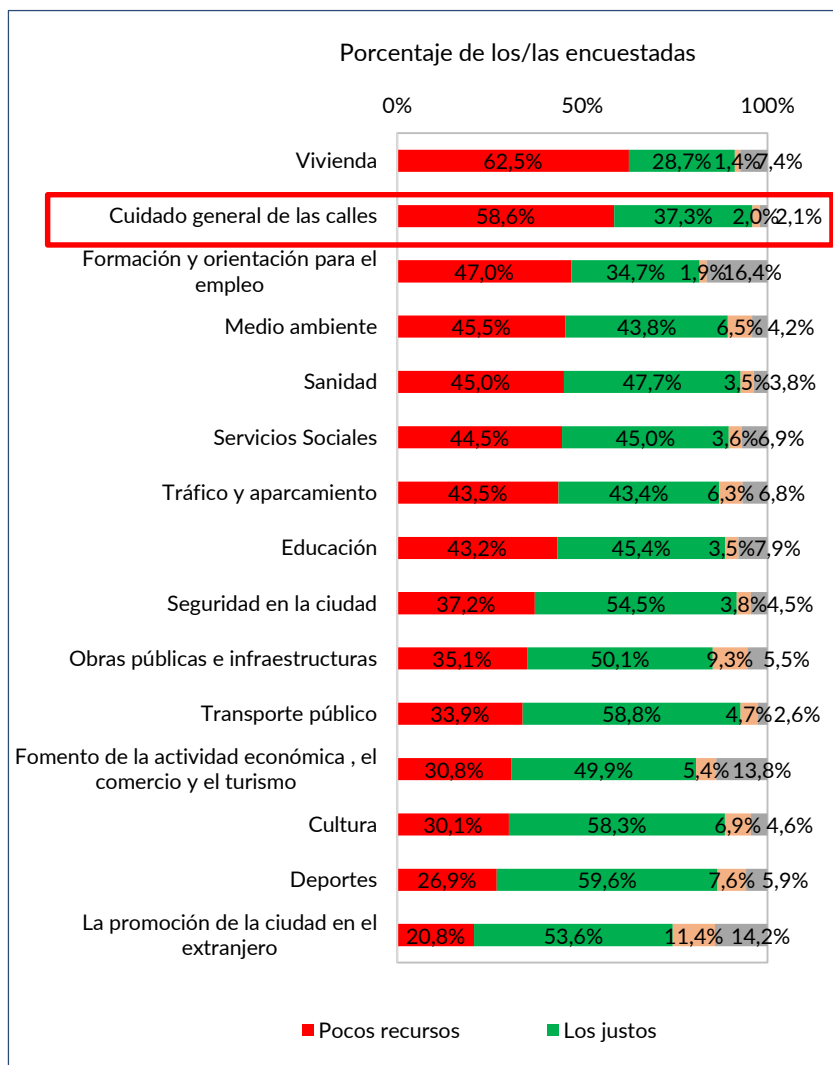


Diferencia en el cuidado y conservación de la ciudad como parte de la calidad de vida de la ciudad (2019-2016) según distrito



El gasto municipal en cuidado general de las calles

¿El Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos...?

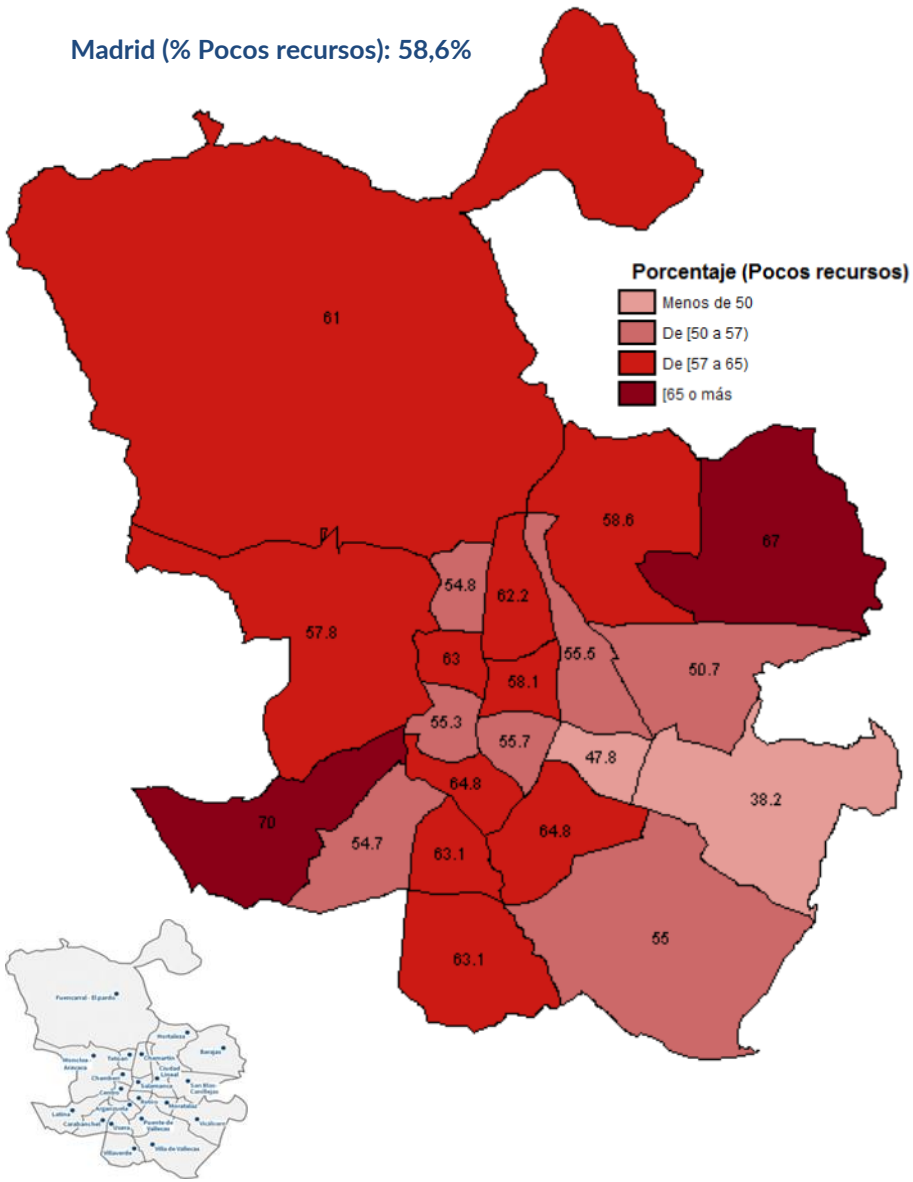


- El 58,6% de las personas encuestadas considera que el ayuntamiento destina pocos recursos cuidado general de las calles. Esto hace que el se sitúe en segunda posición dentro de la relación de servicios a los que se destinan pocos recursos.
- Ha disminuido respecto a las ediciones anteriores el porcentaje de personas encuestadas que considera que se dedican pocos recursos al cuidado general de las calles.

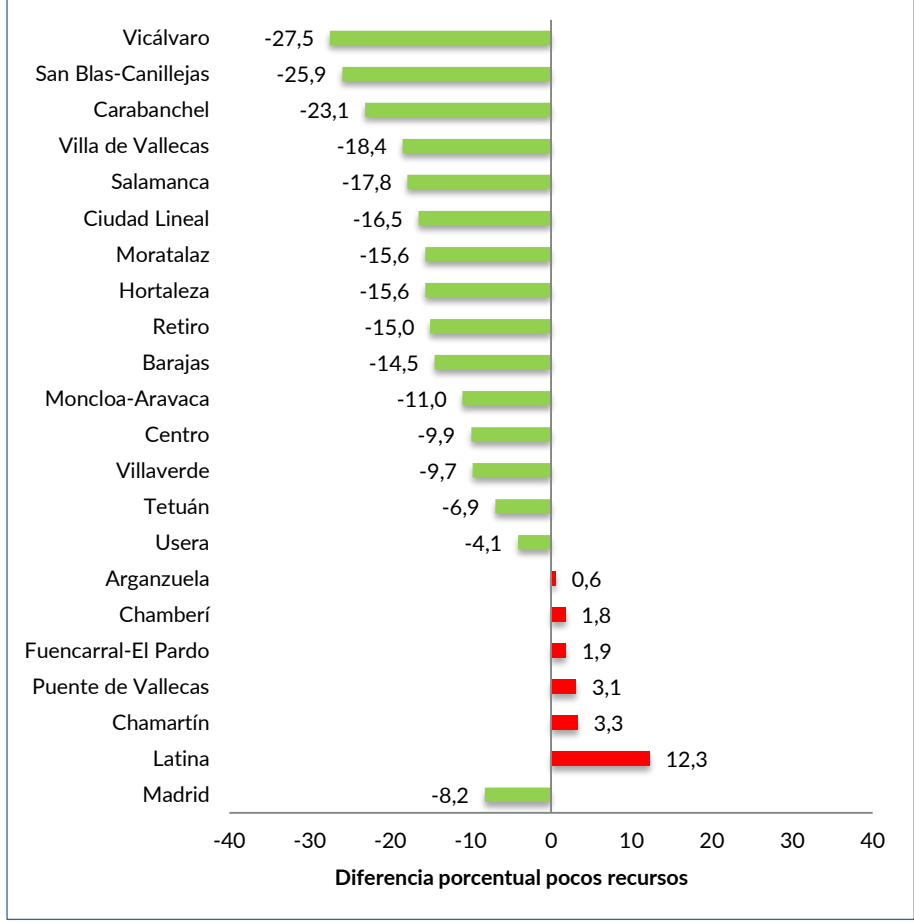
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

Recursos destinados por el Ayuntamiento para el cuidado general de las calles por distrito

Madrid (% Pocos recursos): 58,6%

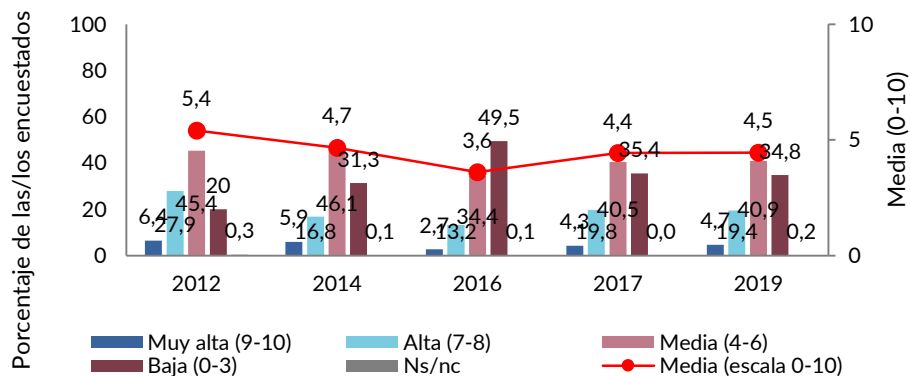


Diferencia porcentual de dedicación de pocos recursos al cuidado general de las calles (2019-2016) según distrito

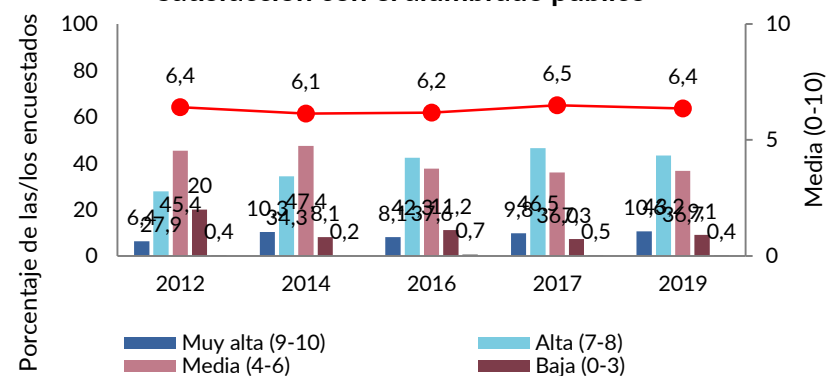


Satisfacción con las actuaciones de limpieza y mantenimiento de calles y calzadas. Evolución

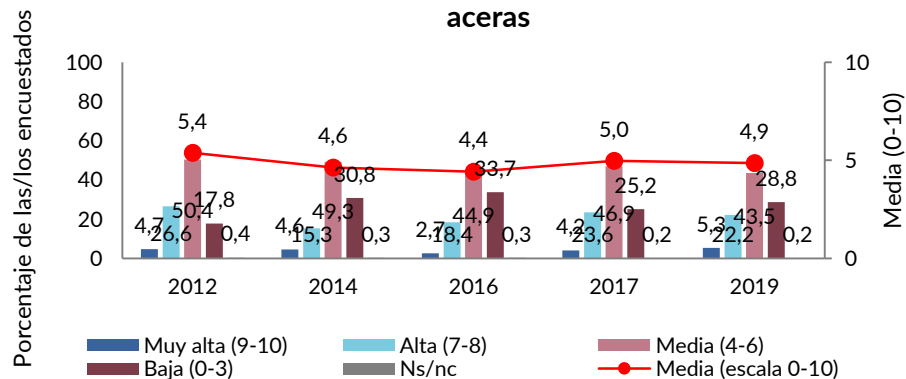
Satisfacción con la limpieza de las calles



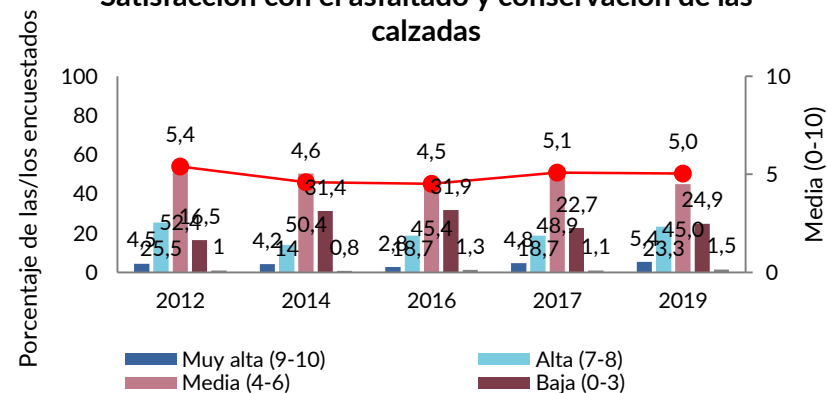
Satisfacción con el alumbrado público



Satisfacción con la pavimentación y conservación de las aceras



Satisfacción con el asfaltado y conservación de las calzadas



- La limpieza de las calles es la actuación que produce menos satisfacción 4,5 puntos (escala 0-10) y le sigue la pavimentación y conservación de las aceras, 4,9. El alumbrado público es la mejor valorada (6,4) y el asfaltado y conservación de las calzadas obtiene un aprobado muy raspado.

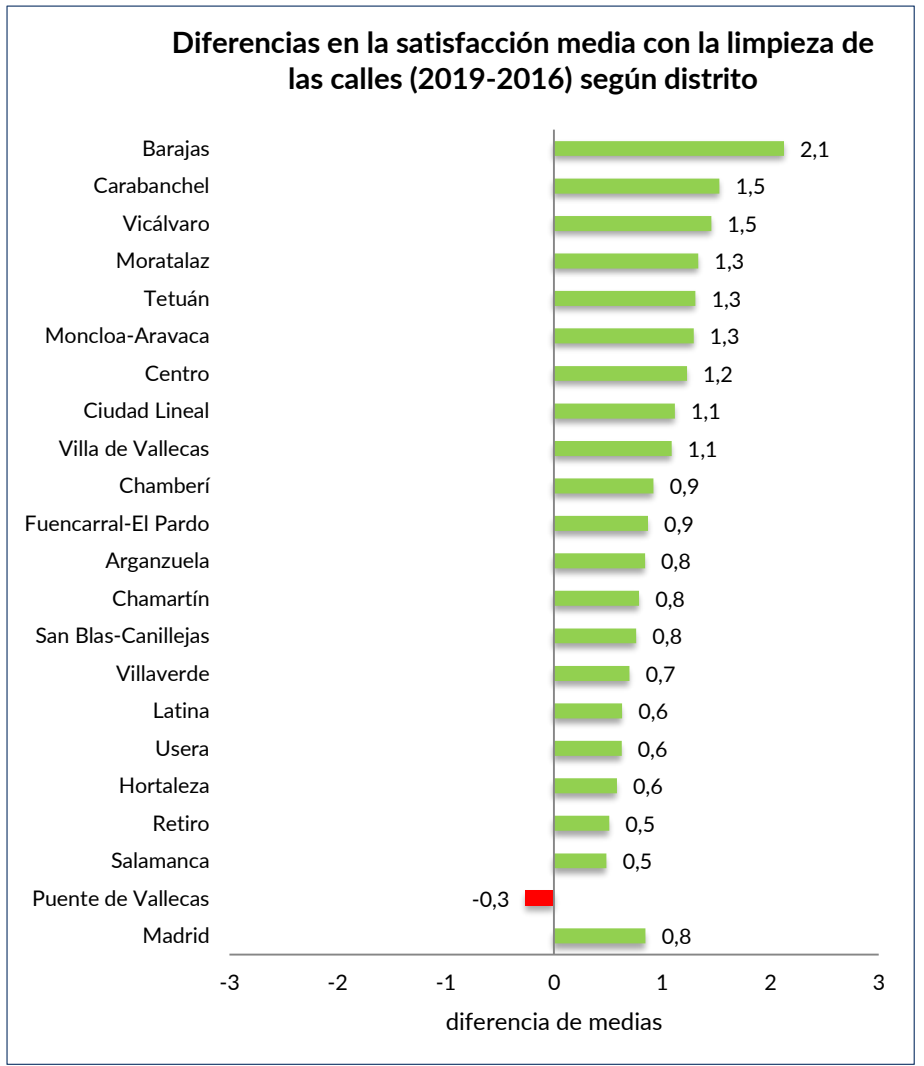
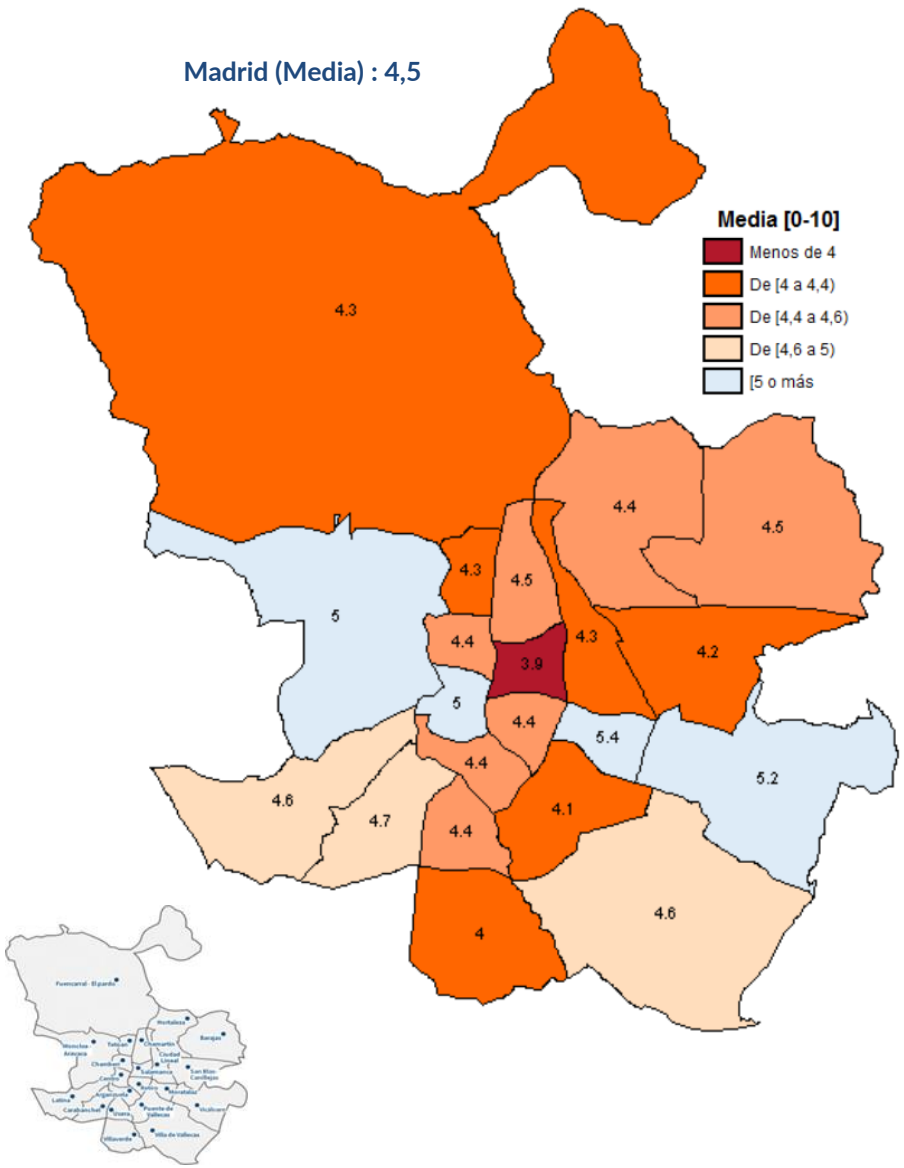
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

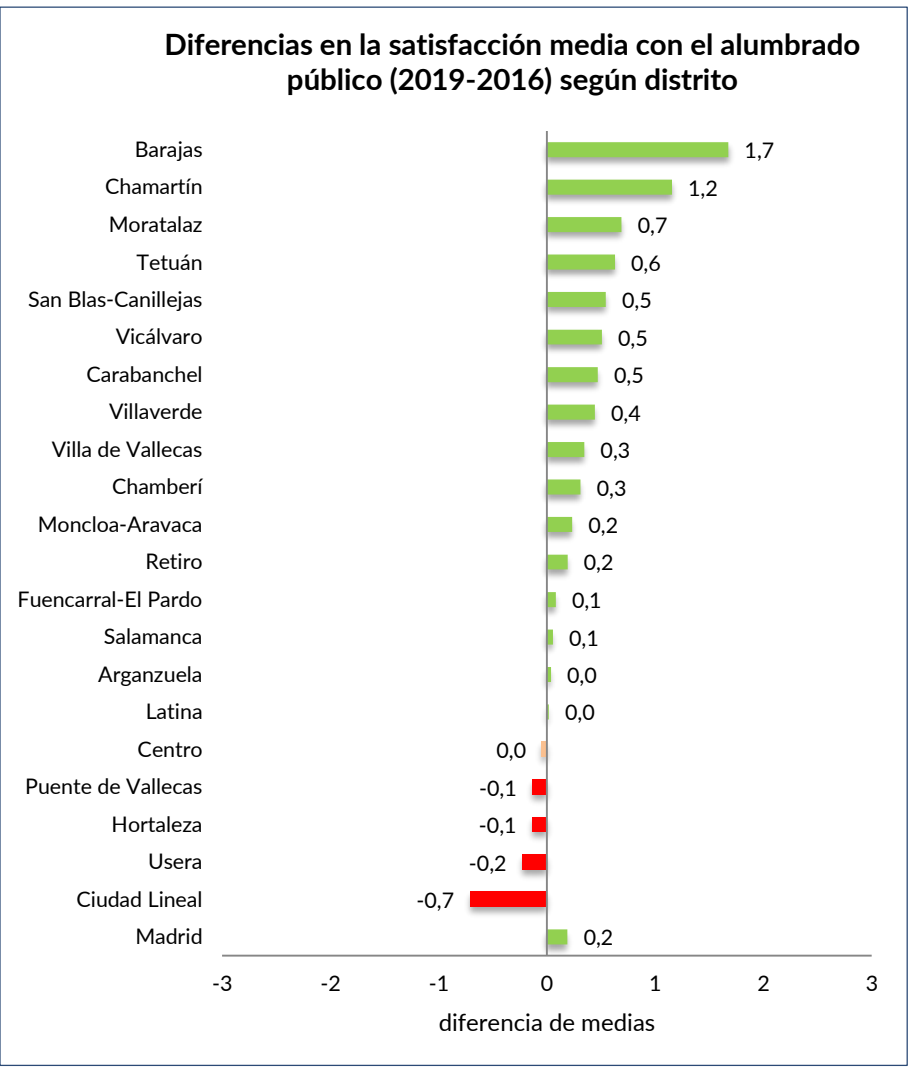
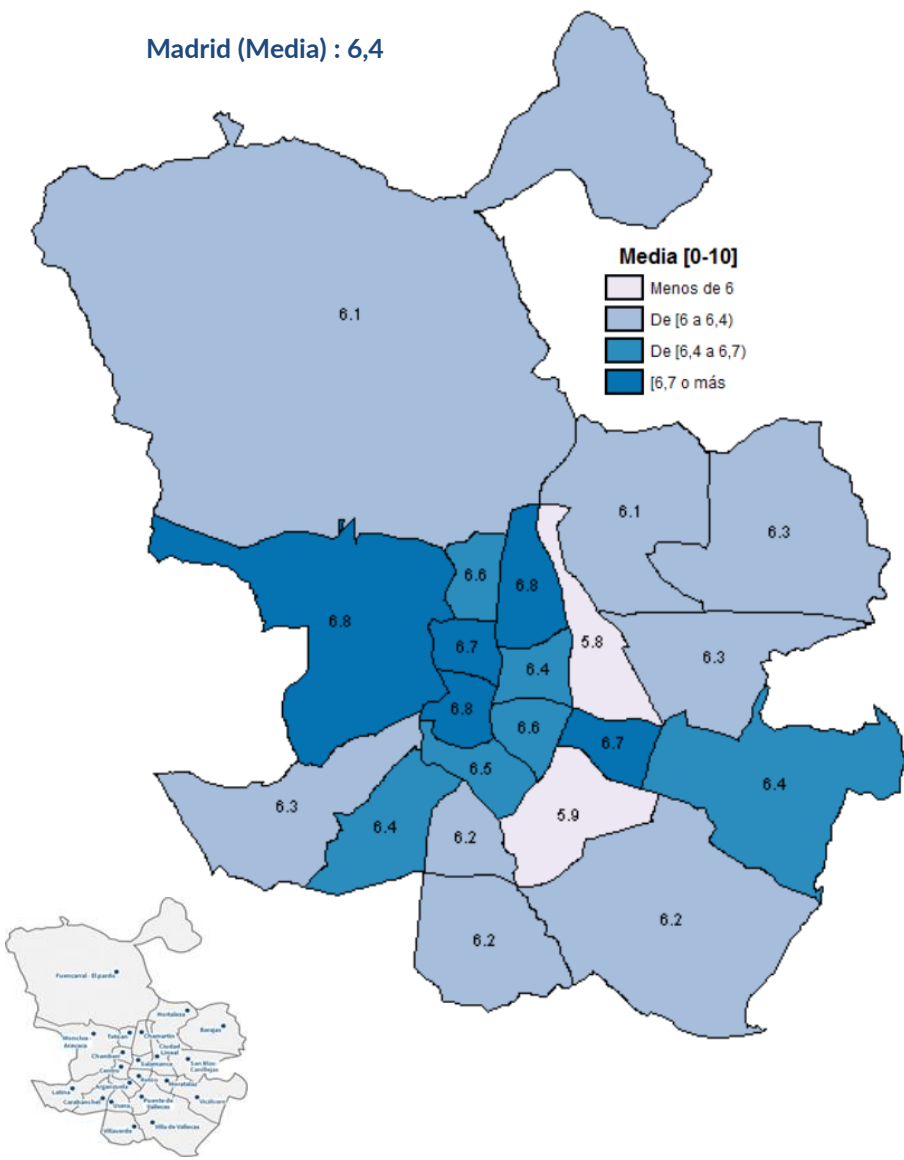
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

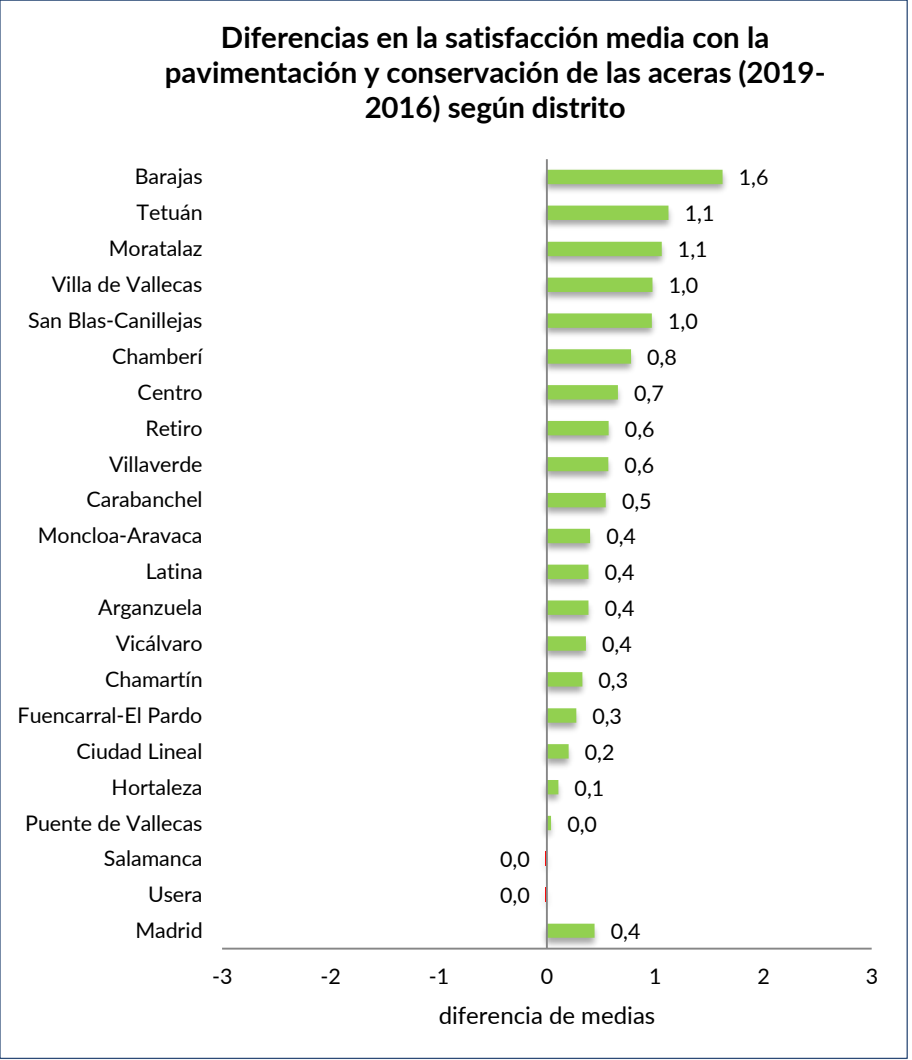
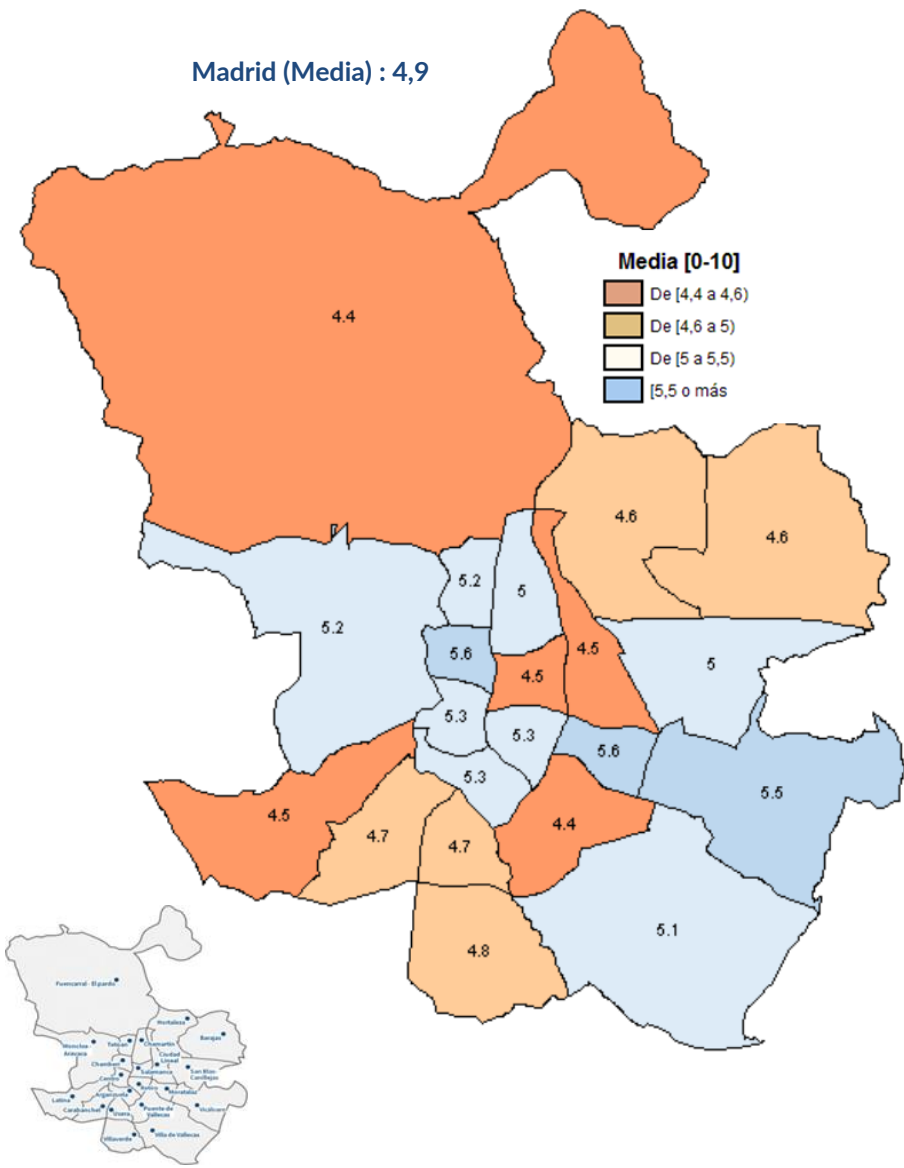
Satisfacción con la limpieza de las calles por distrito



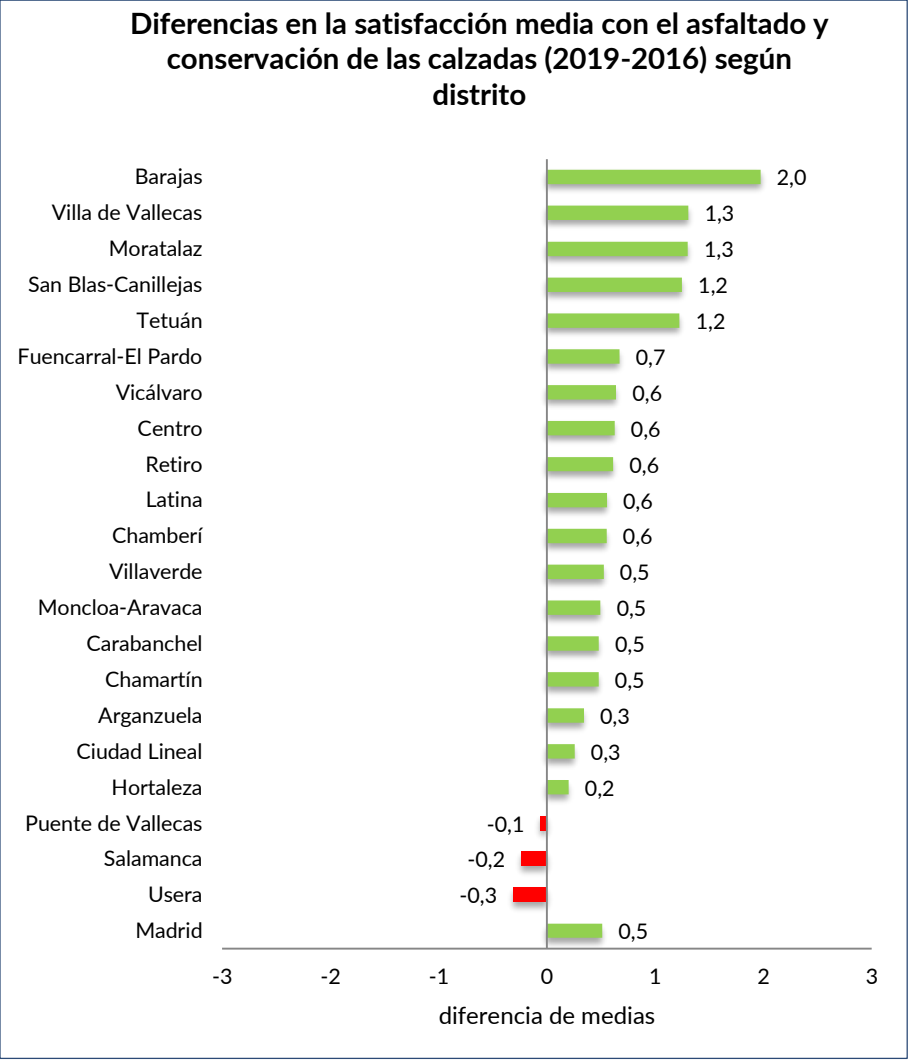
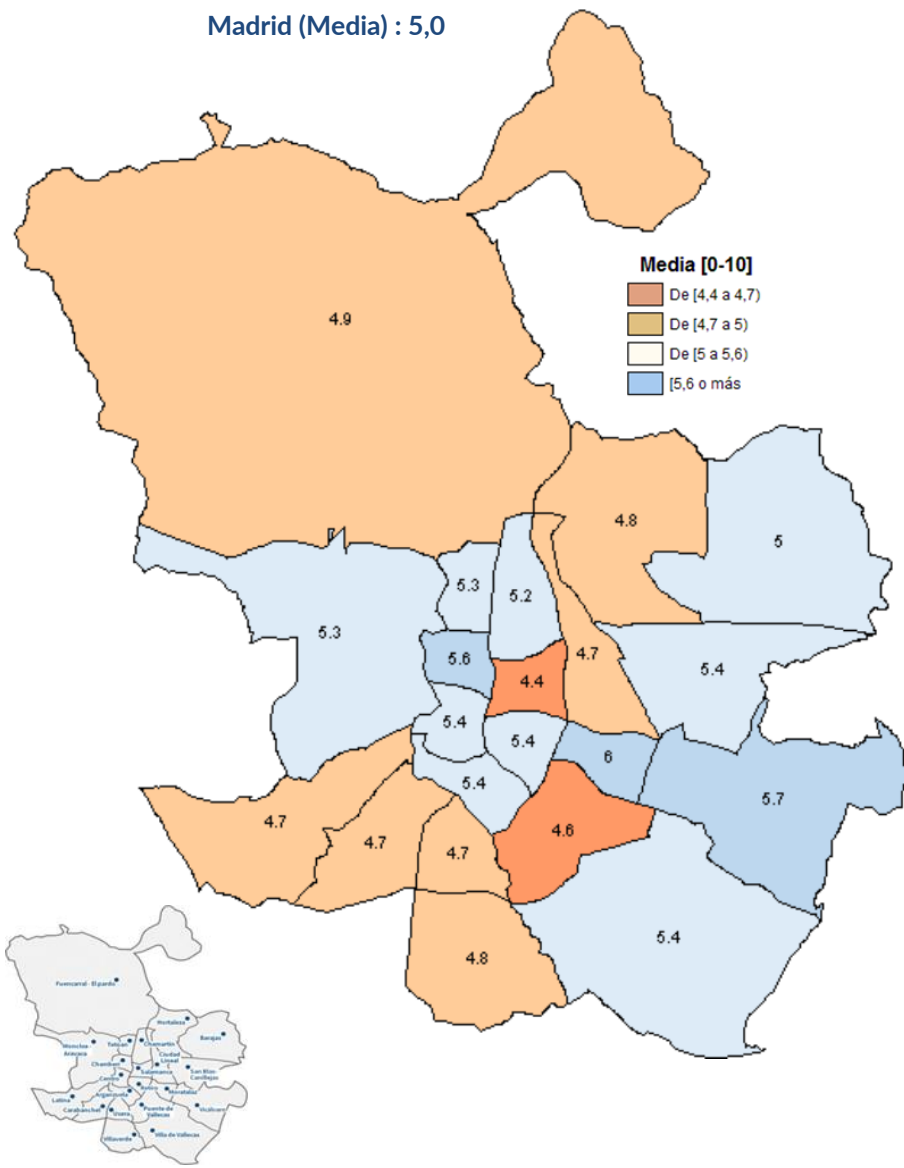
Satisfacción con el alumbrado público por distrito



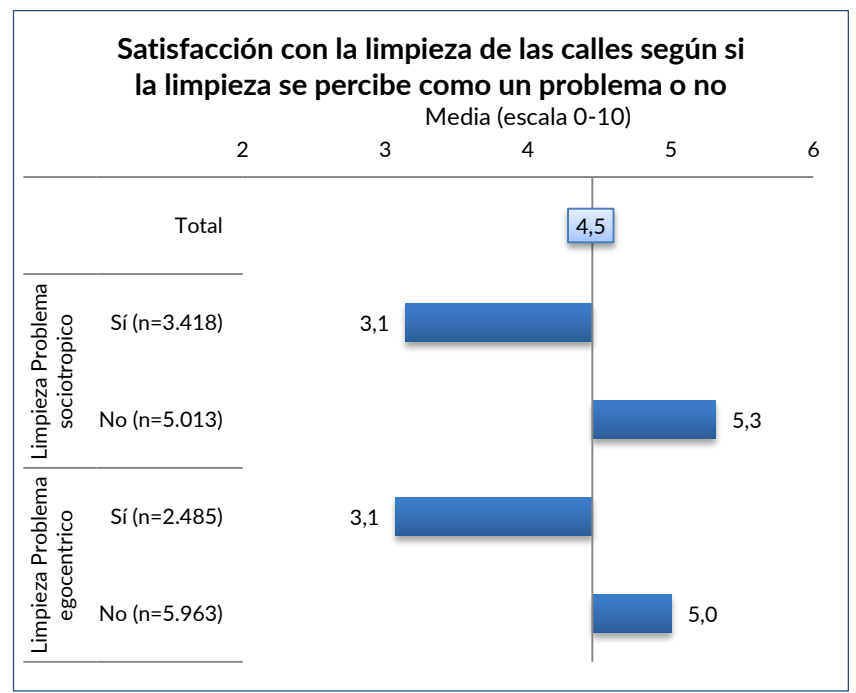
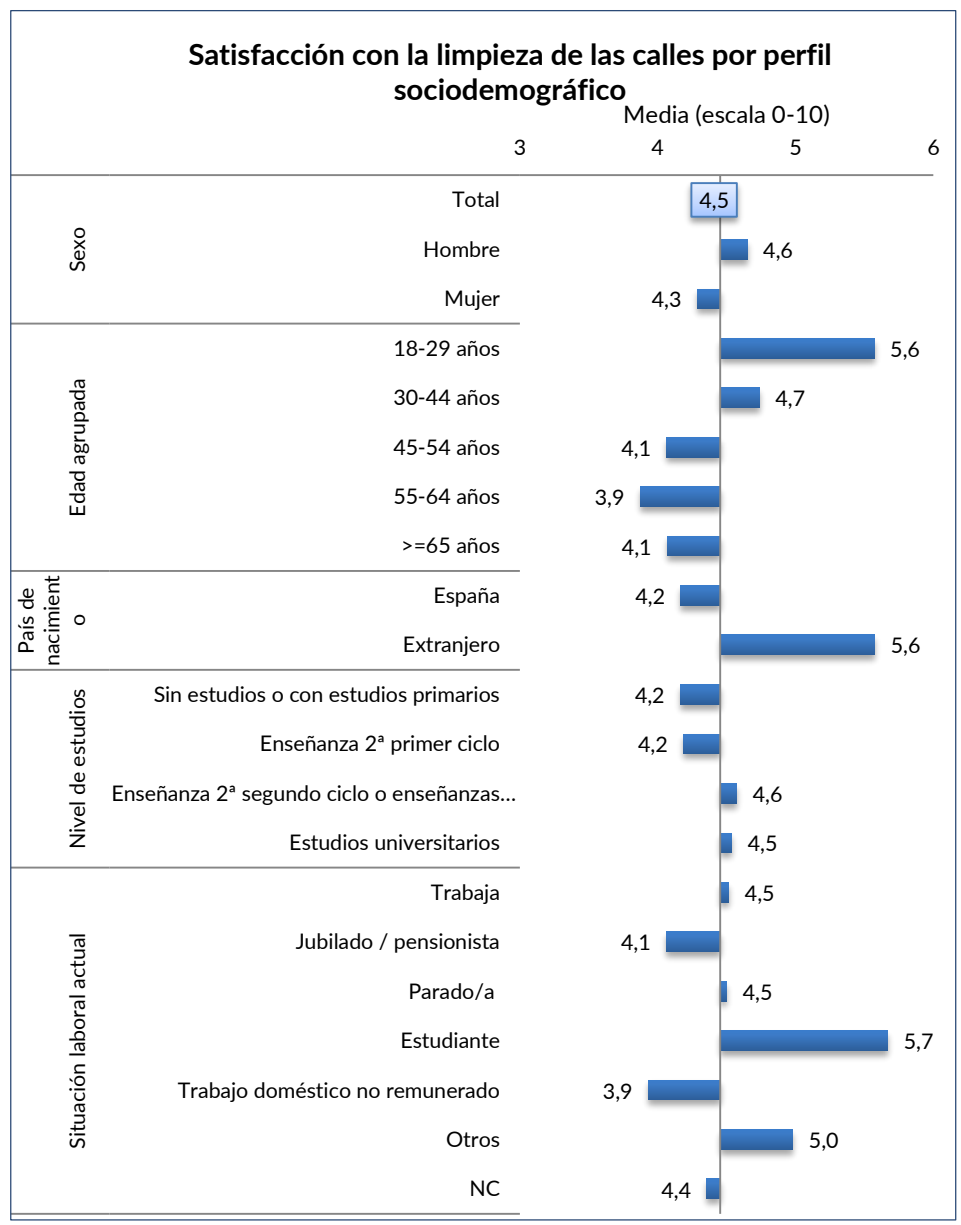
Satisfacción con la pavimentación y conservación de las aceras por distrito



Satisfacción con asfaltado y conservación de las calzadas por distrito

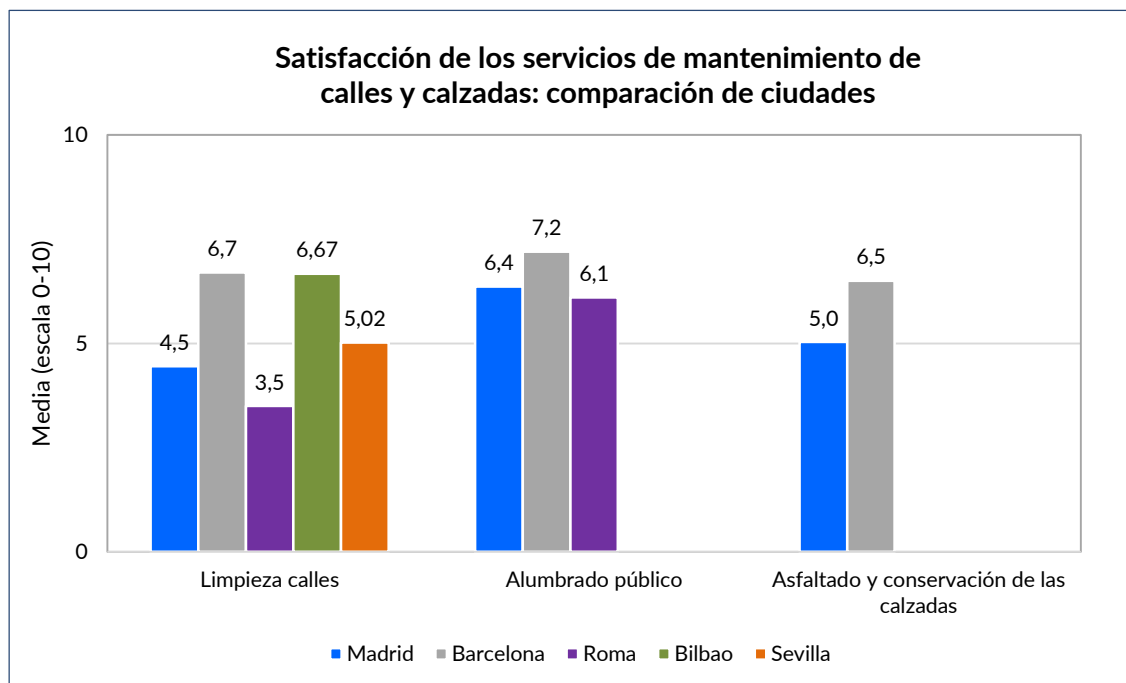


Satisfacción con la limpieza de las calles por perfil sociodemográfico



Tamaño muestra 2019: 8.758 encuestas válidas.

Satisfacción con las actuaciones de limpieza y mantenimiento de calles y calzadas. Comparación de ciudades.



- Madrid ocupa una posición inferior a Barcelona, Bilbao y Sevilla en relación a la satisfacción con la limpieza de las calles y superior a la de Roma.
- Madrid presenta una satisfacción inferior que Barcelona en relación al alumbrado público y a la conservación de las calzadas, en el primero su satisfacción es superior a Roma.

Fuente:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Enquesta de Serveis Municipals 2018

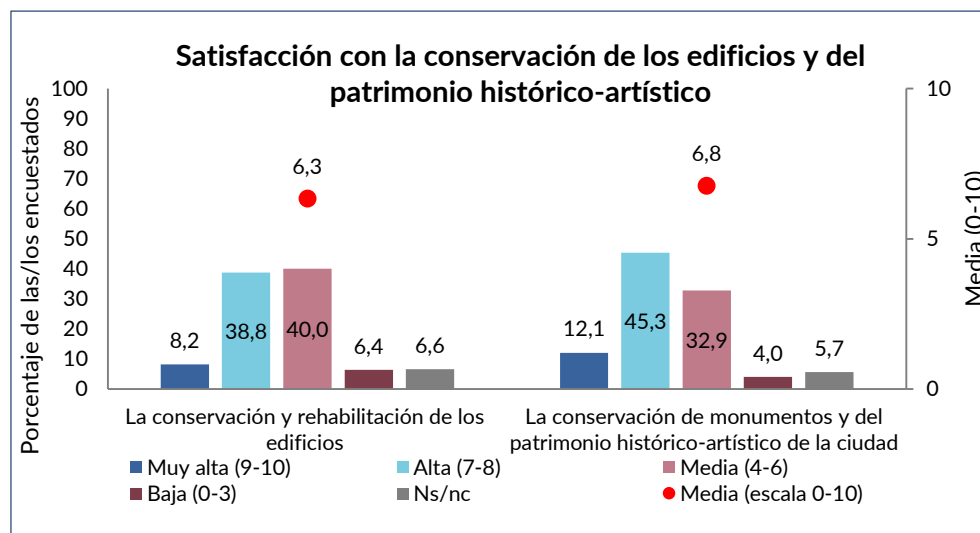
Roma: Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma XI edizione, Ottobre 2018.

Sevilla: Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, Julio 2018.

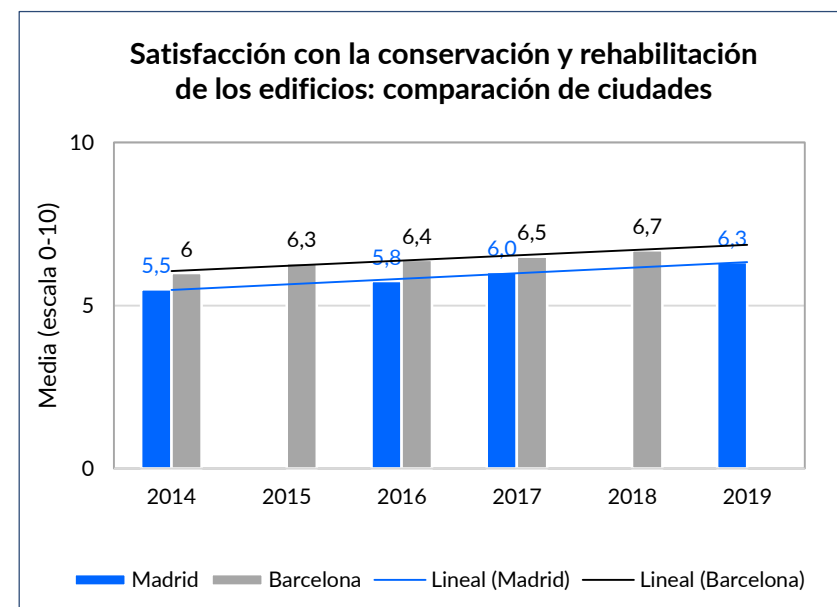
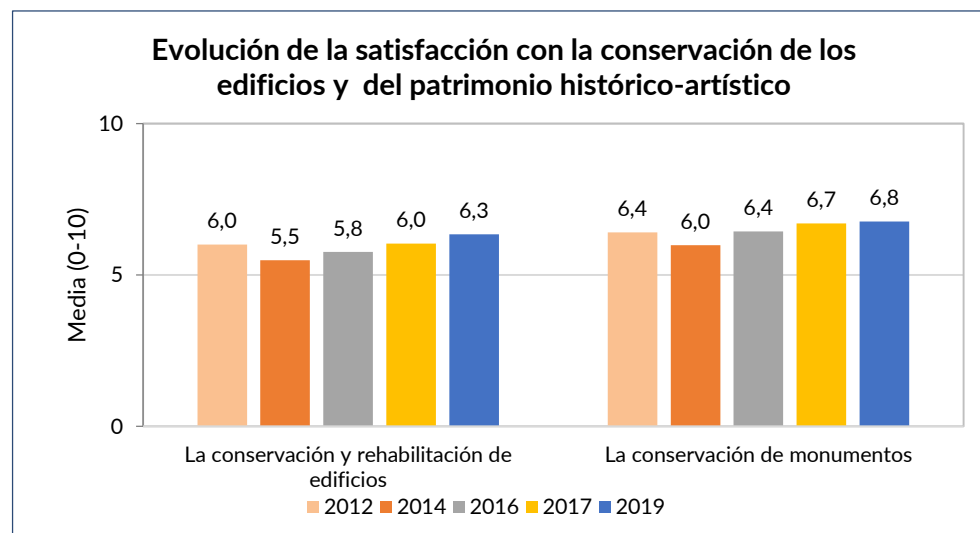
Bilbao: Observatorio urbano de los barrios de Bilbao, 2017.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

Satisfacción con la conservación de edificios y del patrimonio histórico-artístico



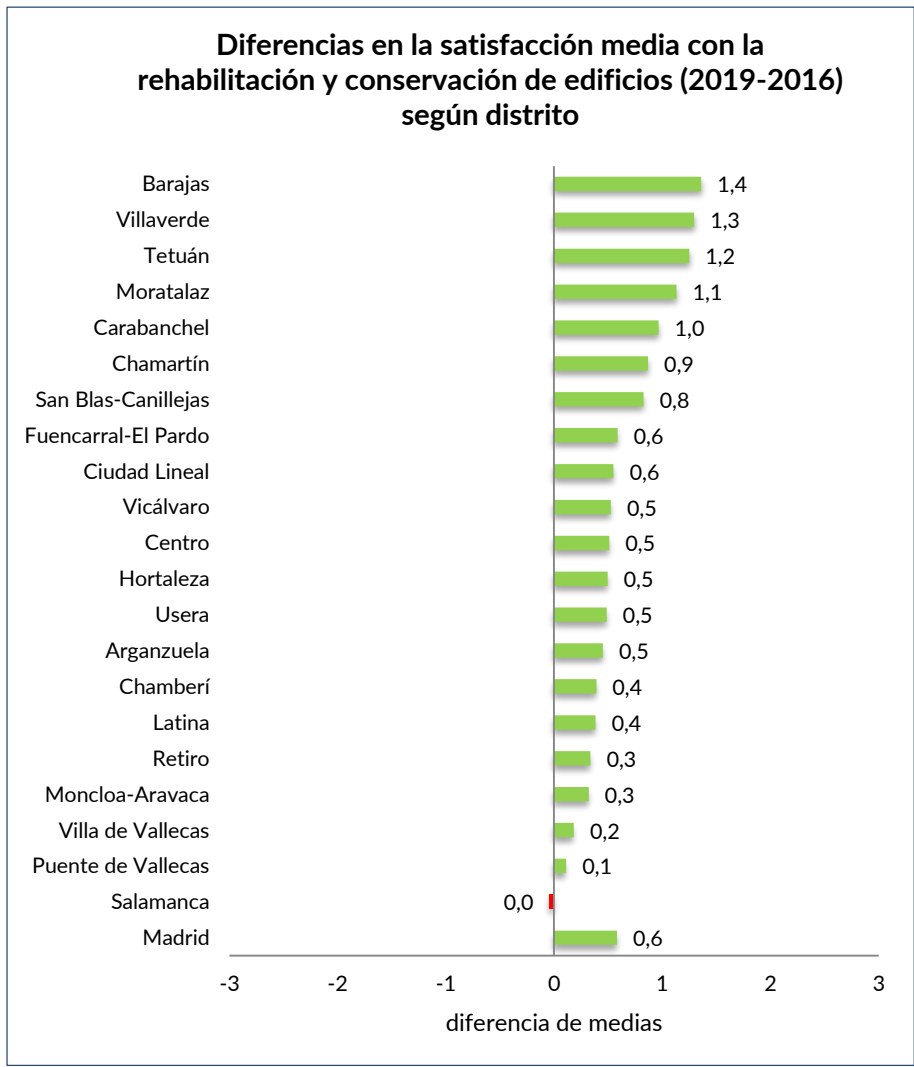
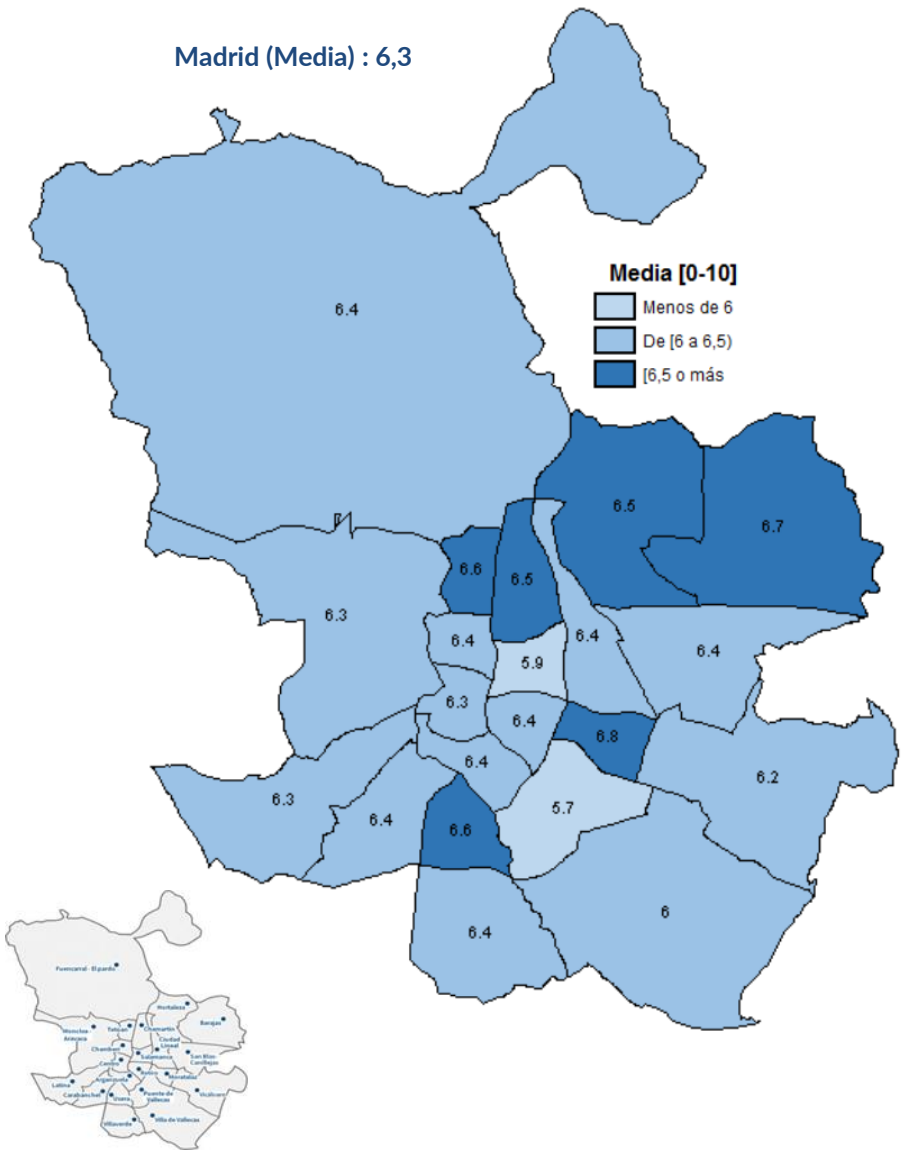
- La conservación y rehabilitación de los edificios y la conservación de monumentos y del patrimonio histórico artístico suben 0,3 y 0,1 puntos, respectivamente, respecto a 2017, superando ambas la media de 5 puntos.
- En Barcelona es superior la satisfacción con la conservación y rehabilitación de edificios que en Madrid, pero en ambas ciudades la tendencia desde el 2014 es ascendente.



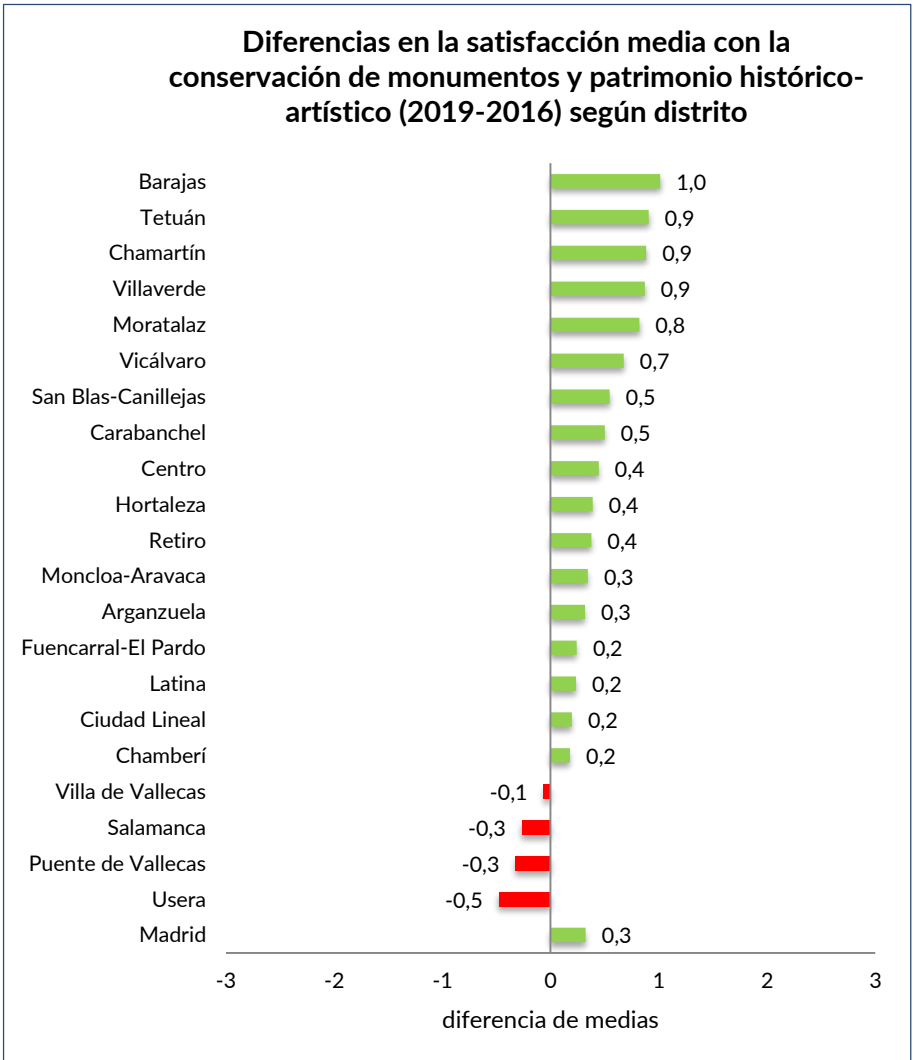
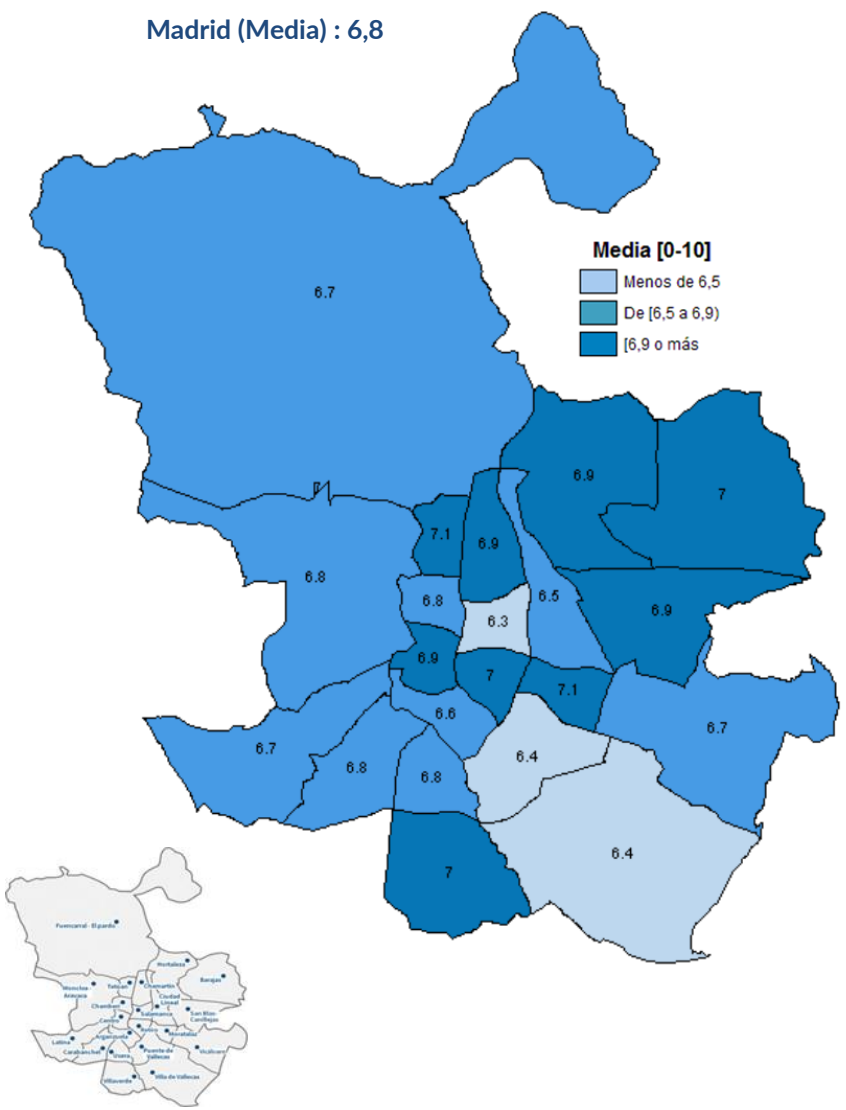
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018

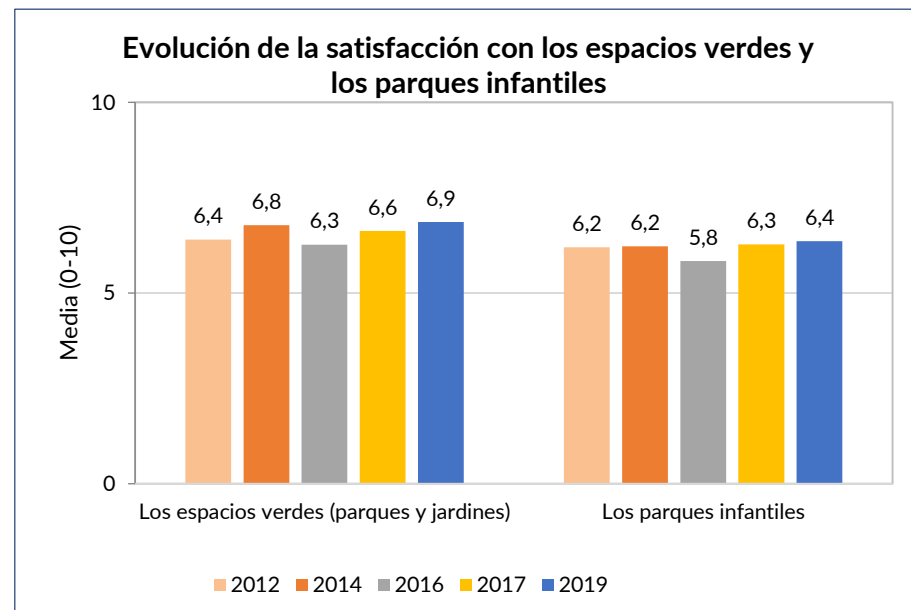
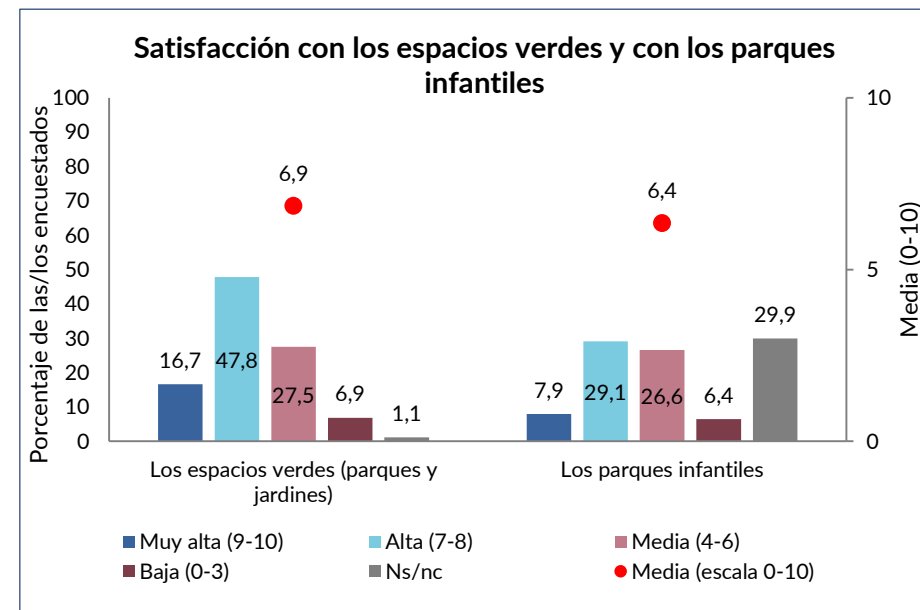
Satisfacción con la rehabilitación y conservación de edificios por distrito



Satisfacción con la conservación de monumentos y de patrimonio histórico por distrito

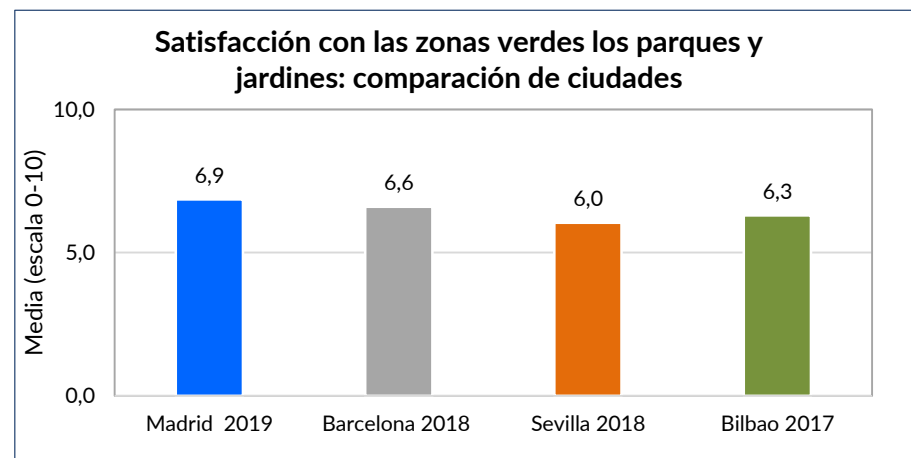


Satisfacción con los espacios verdes y con los parques infantiles. Evolución



- La satisfacción con los espacios verdes de la ciudad y con los parques infantiles aumenta respecto a la edición de 2017 y alcanza las mejores puntuaciones de la serie.

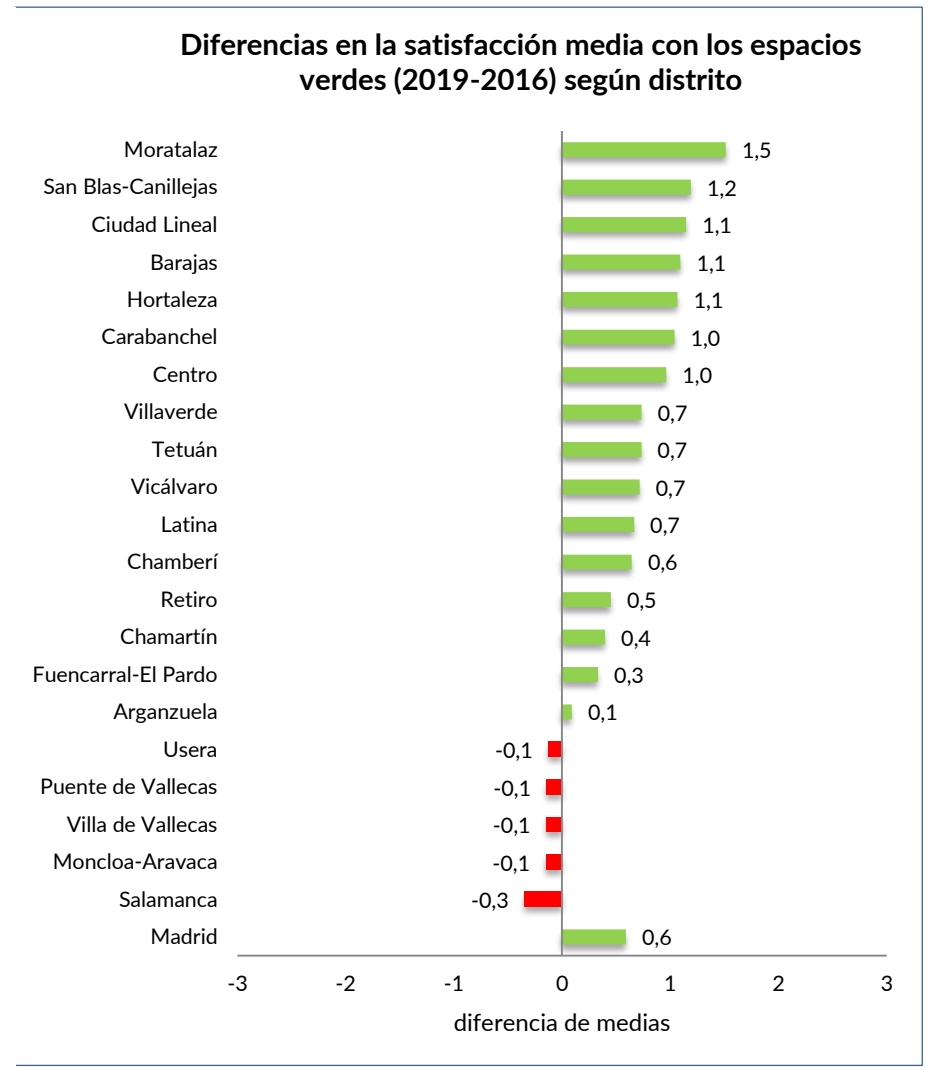
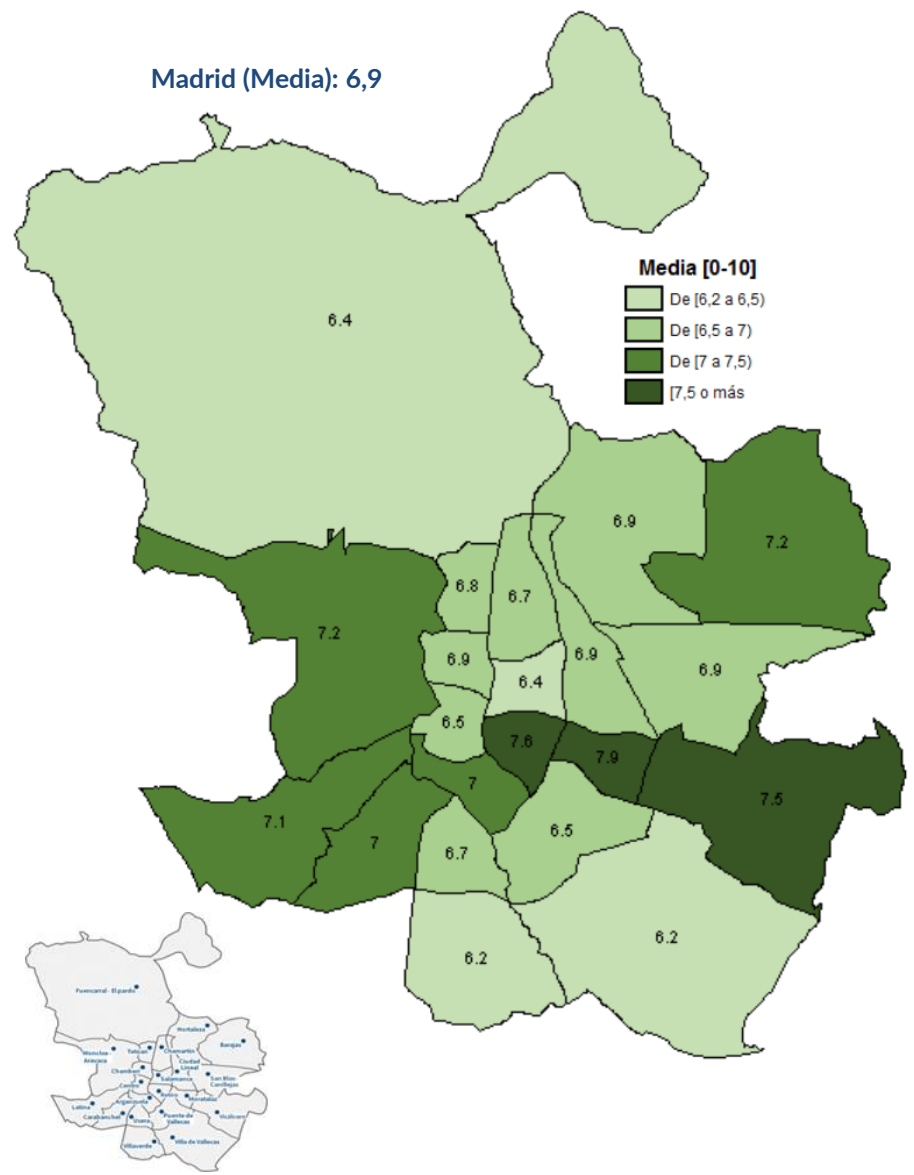
- La satisfacción con los espacios verdes de la ciudad es superior en Madrid a Barcelona, Sevilla y Bilbao



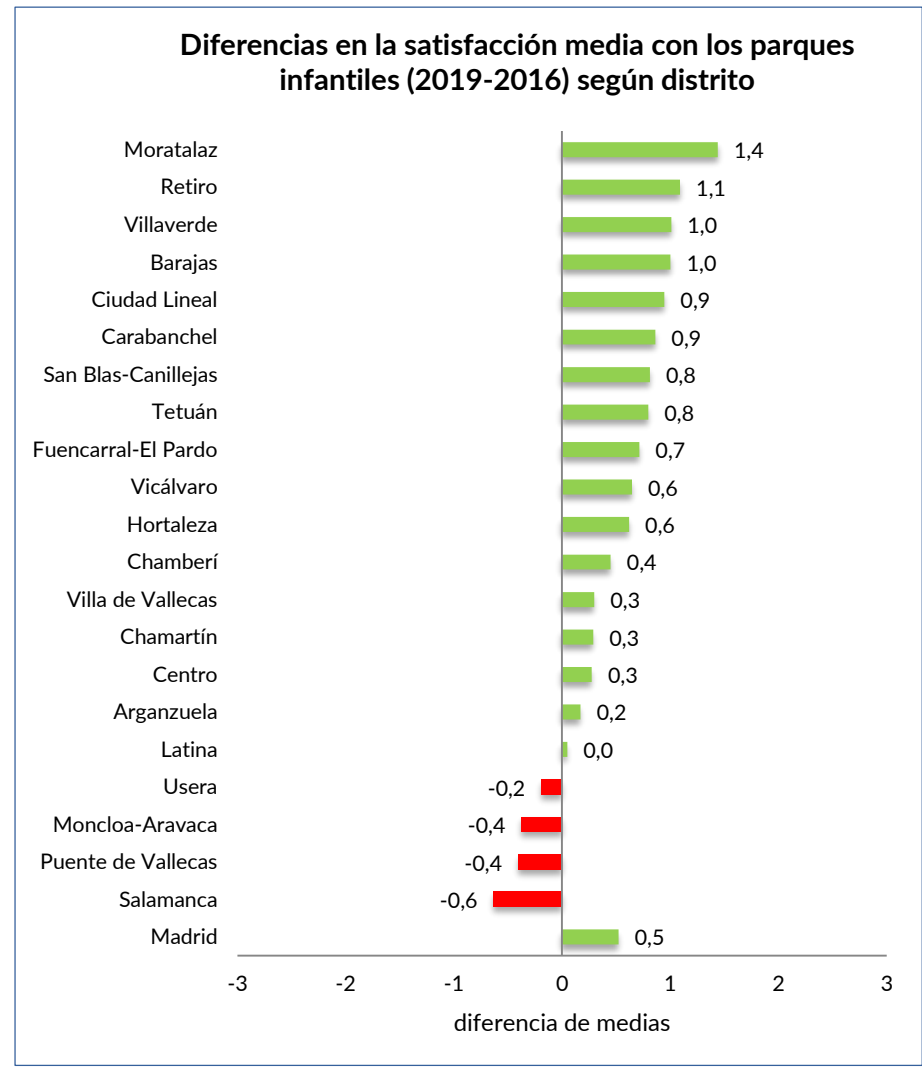
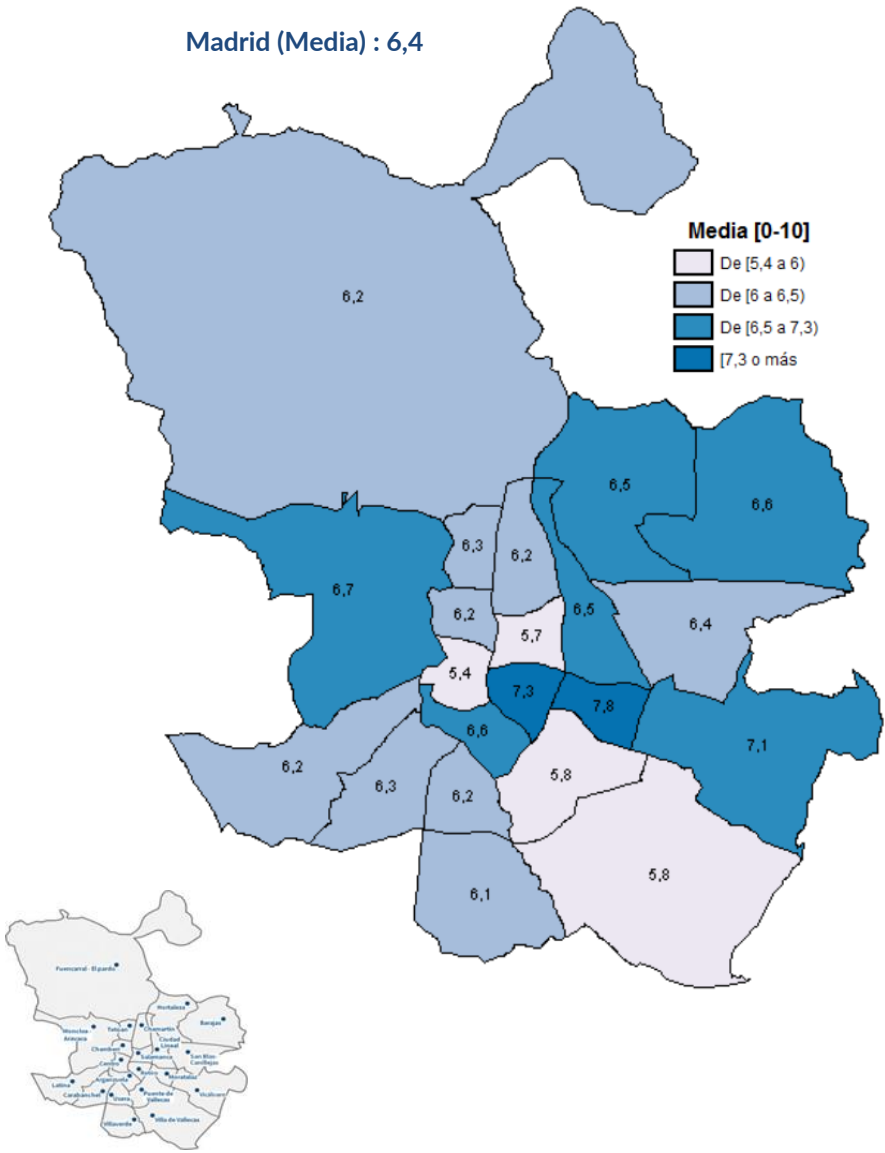
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Fuente:
 Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Enquesta de Serveis Municipals 2018
 Sevilla: Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, Julio 2018.
 Bilbao: Observatorio urbano de los barrios de Bilbao, 2017.

Satisfacción con los espacios verdes (parques y jardines) por distrito

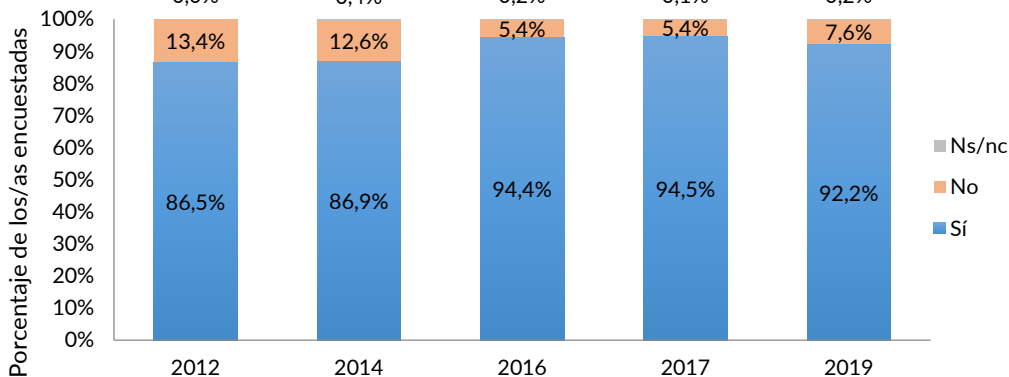


Satisfacción con los parques infantiles por distrito



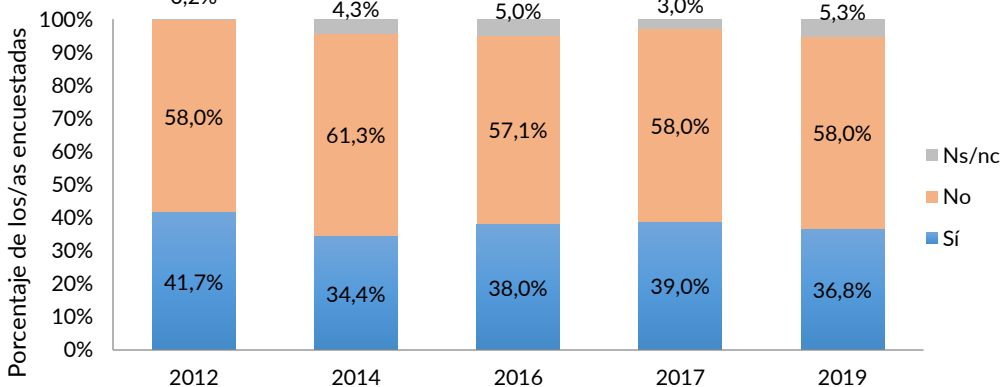
Uso de los espacios verdes y de los parques infantiles. Evolución y comparación

Uso en el último año de los espacios verdes (parques y jardines)

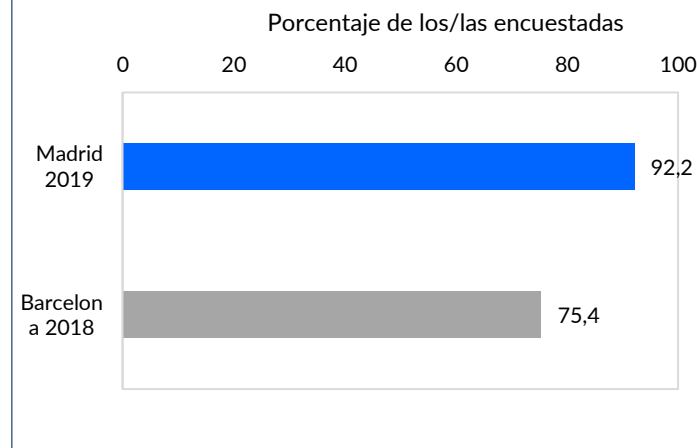


- El 92,2% de las personas encuestadas ha utilizado los espacios verdes de la ciudad en el último año, algo inferior a las ediciones de 2016 y 2017.
- El 36,8% de las personas encuestadas ha utilizado los parques infantiles en el último año, algo inferior a 2012, 2016 y 2017.

Uso en el último año de los parques infantiles



Uso de las zonas verdes comparación de ciudades



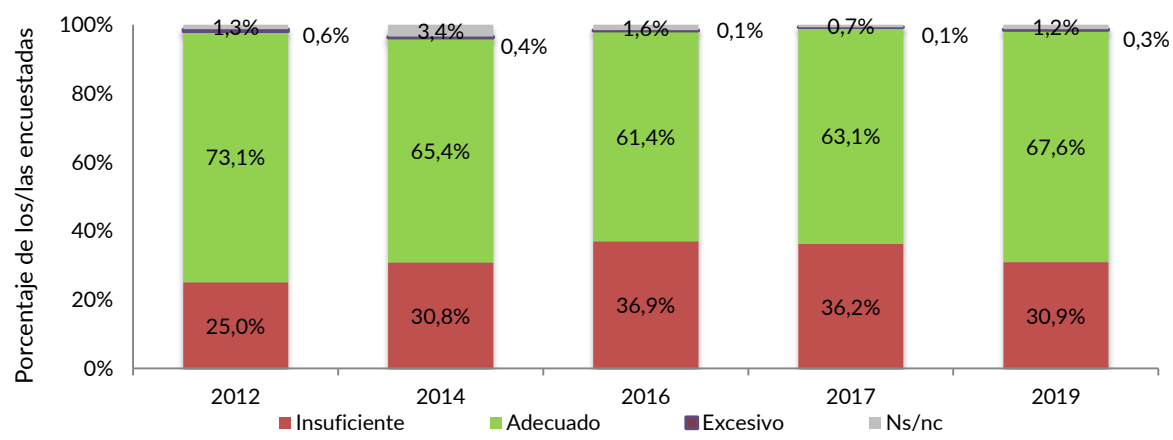
A efectos de la comparación hay que señalar que en la encuesta de Madrid se pregunta por la utilización en el último año y en la encuesta de Barcelona se pregunta si se utiliza habitualmente.

Tamaño muestra 2018: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Fuentes:
 Barcelona Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2018

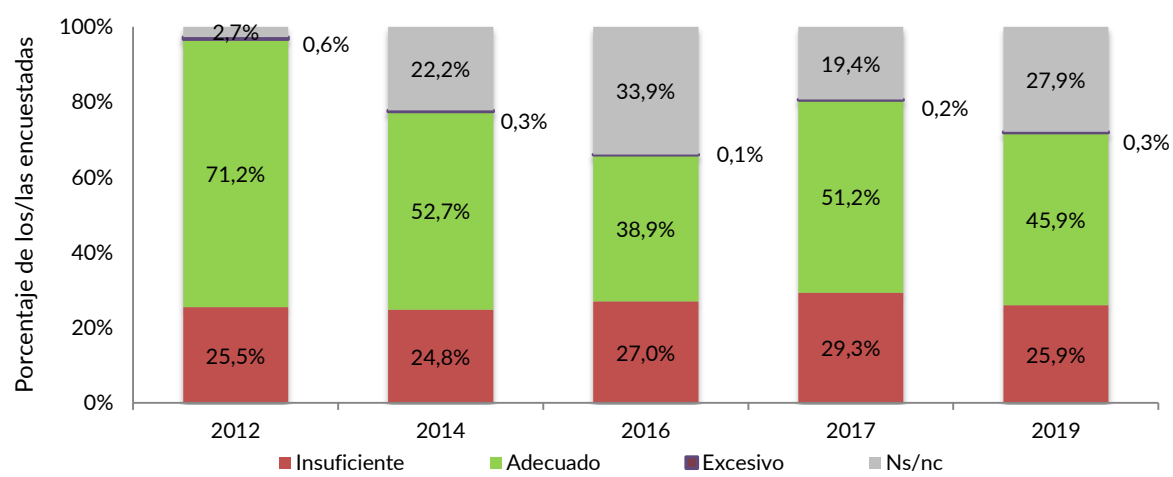
Suficiencia de espacios verdes y de parques infantiles

Valoración de la suficiencia de espacios verdes: su número le parece...



- La mayoría de las personas encuestadas opinan que el número de espacios verdes en Madrid es adecuado. Sin embargo, un 30,9% cree que los parques y jardines existentes en la ciudad son insuficientes, inferior a las dos últimas ediciones.

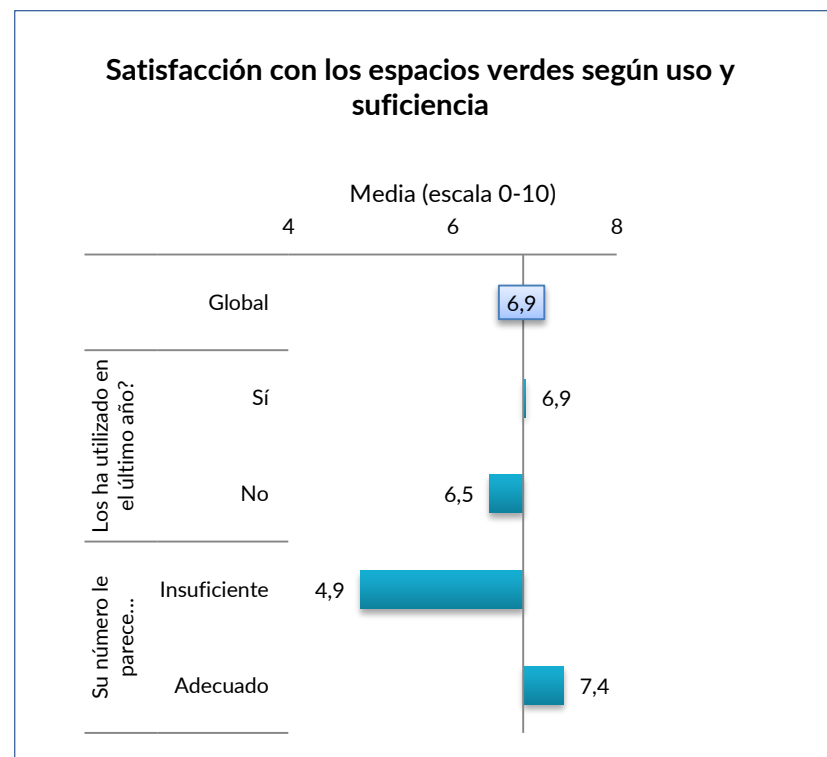
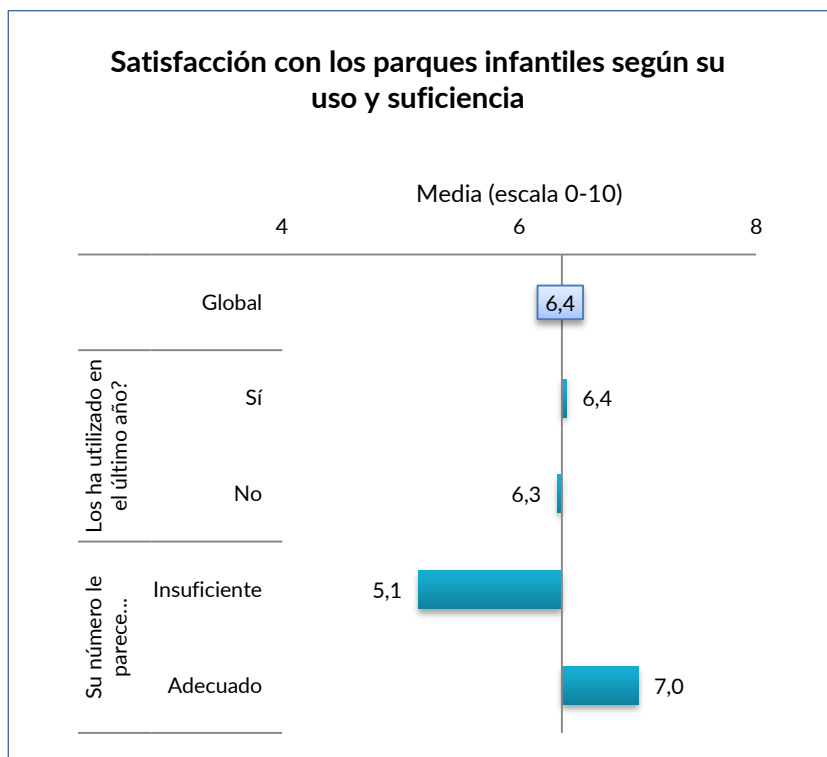
Valoración de la suficiencia de parques infantiles: su número le parece...



- La cuarta parte (25,9%) valora insuficiente el número de parques infantiles en la ciudad.
- Hay que señalar el alto porcentaje (27,9%) de personas encuestadas que no lo valora.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Satisfacción con los espacios verdes y parques infantiles por uso y suficiencia



Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente