



## Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos 2008

**Resumen de resultados**

**Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano**

La Encuesta sobre Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos de 2009 ha entrevistado a 2.520 residentes en la ciudad de Madrid con el objetivo de analizar su grado de satisfacción con los servicios públicos que afectan a la calidad de vida en la ciudad, sea cual sea la administración responsable de su gestión, así como conocer la opinión ciudadana respecto a la agenda pública y el gobierno de la ciudad.

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

**TÍTULO DEL ESTUDIO.** Encuesta de Calidad de Vida y satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid. 2008.

**ÓRGANO PROMOTOR.** Observatorio de la Ciudad.

**OBJETO DEL ESTUDIO.** Recoger información sobre:

Los principales problemas de la Ciudad e identificación de posibles medidas para abordarlos.

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, ...).

La valoración que hacen los ciudadanos de la suficiencia de los recursos económicos destinados a la 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.

**TAMAÑO MUESTRAL.** 2.515 entrevistas.

**UNIVERSO.** Encuesta dirigida a residentes, sean nacionales o extranjeros, mayores de 16 años, que estén empadronados o no, que vivan habitualmente en la Ciudad de Madrid la mayor parte del año, desde al menos 6 meses antes de la fecha de la entrevista.

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

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO.** Afijación proporcional por distritos. Polietápico, con sección censal como unidad de primera etapa y selección aleatoria en todas las etapas del muestreo.

**ERROR DE MUESTREO.** Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y  $P = Q$ , el error real es de  $\pm 2'0\%$  para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

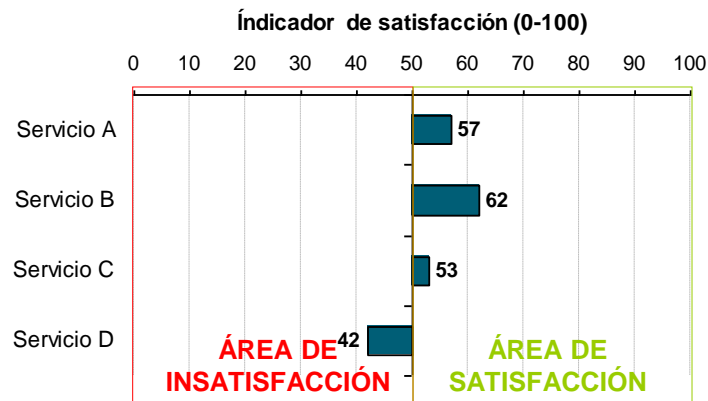
**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN.** Entre el 4 de junio y el 11 de julio de 2008.

A continuación se presentan gráficamente los resultados de la Encuesta referidos a la calidad de vida en la ciudad de Madrid, la agenda pública, la valoración del gobierno de la ciudad y los indicadores de satisfacción con los servicios públicos (ISS). Estos últimos se han calculado con la metodología propuesta por el TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP) de Estados Unidos para preguntas que admiten una selección entre dos respuestas positivas y dos negativas (*muy satisfecho, algo satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho*), utilizando la siguiente fórmula:

$$K = 50 + 0,5 * (p_{++} - p_{--}) + 0,25 * (p_{+} - p_{-})$$

donde p++ es el porcentaje que responde fuertemente positivo, p-- es el porcentaje que responde fuertemente negativo, p+ es el porcentaje que responde moderadamente positivo y p- el porcentaje que responde moderadamente negativo. Los resultados obtenidos con esta fórmula se mueven en una escala de 0 a 100, donde los resultados inferiores a 50 indican insatisfacción y los superiores a 50, satisfacción.

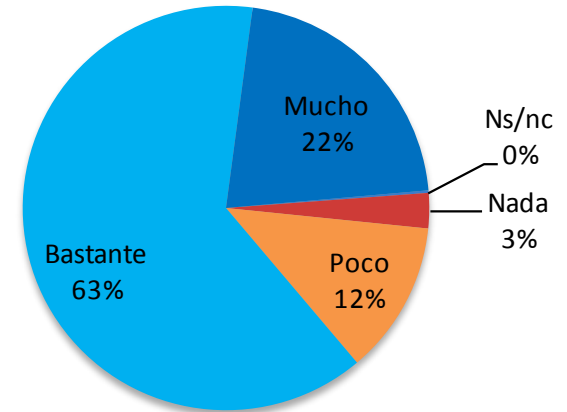
**Representación gráfica del Indicador de Satisfacción con los Servicios Públicos (ISS)**



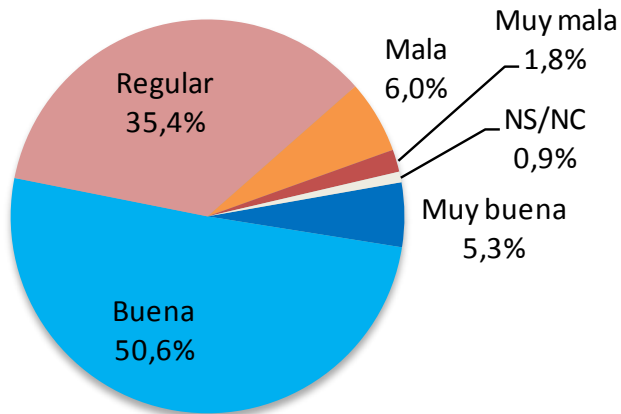
# Calidad de vida en la ciudad de Madrid (I)

El 84,8% de los madrileños/as se manifiestan satisfechos de vivir en Madrid, frente al 15% que están poco o nada satisfechos.

¿Diría usted que está muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho de vivir en Madrid?



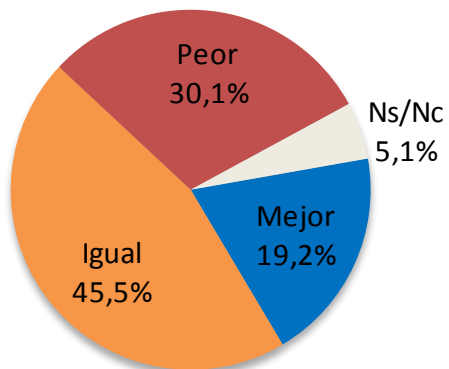
¿Cómo calificaría la situación general de la ciudad de Madrid?



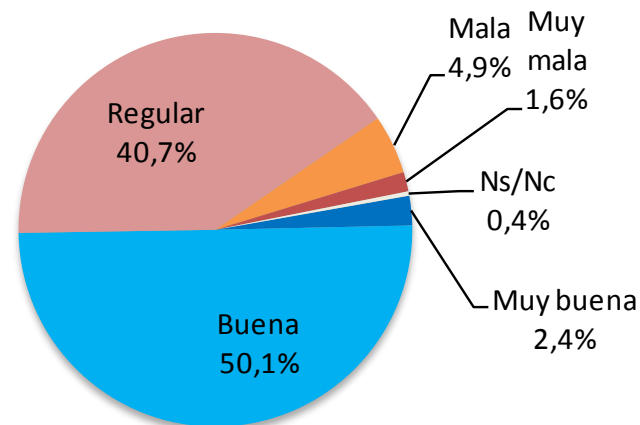
Más de la mitad (55,9%) de la ciudadanía califica como buena o muy buena la situación general de la ciudad de Madrid.

El 52,5% de los madrileños/as consideran la calidad de vida en la ciudad de Madrid como buena o muy buena, frente al 7,8% que la valoran como mala o muy mala.

¿Cree usted que en los próximos cinco años la calidad de vida en la ciudad de Madrid será mejor, igual o peor que ahora?



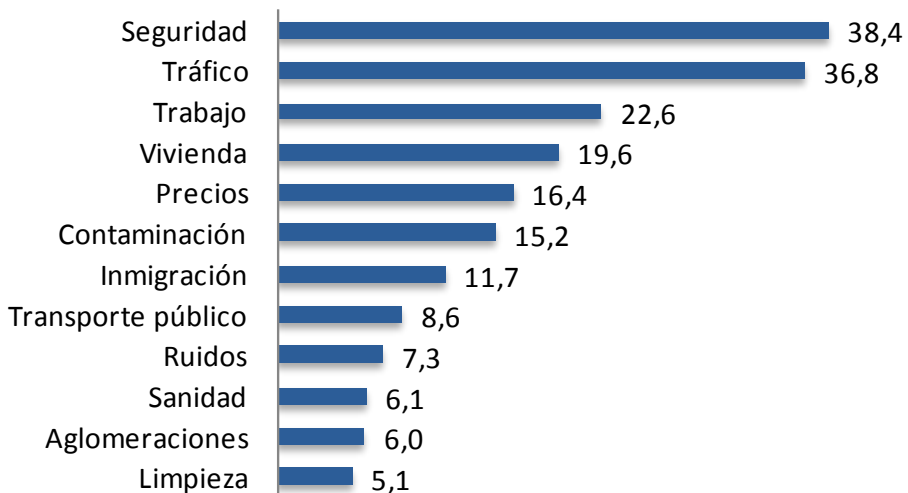
¿Cómo calificaría la situación general de la ciudad de Madrid?



Casi una quinta parte de la ciudadanía (19,2%) cree que la calidad de vida en la ciudad mejorará en el futuro, aunque un 30,1% opina que empeorará.

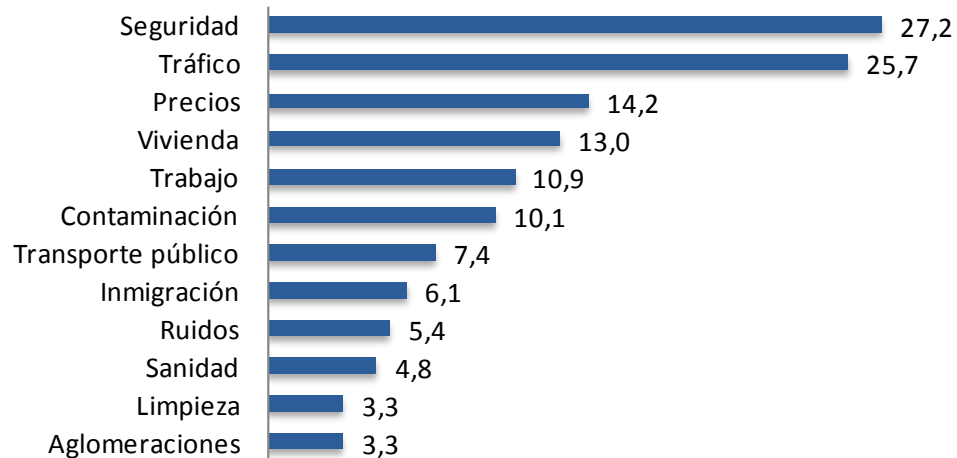
# Principales problemas de la ciudad (I)

## 12 principales problemas de la ciudad de Madrid (agenda sociotrópica)



Los tres principales problemas de la ciudad son la seguridad, el tráfico y el trabajo

## 12 principales problemas que más afectan directamente a los ciudadanos/as (agenda egocéntrica)



La seguridad, el tráfico y los precios son los tres problemas que la ciudadanía percibe que les afectan más directamente

# Principales problemas de la ciudad (II)

**Evolución de los problemas de la ciudad (Agenda sociotrópica)**

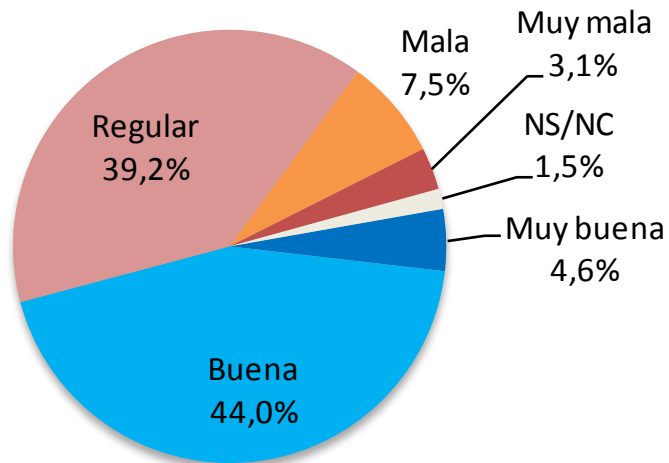
Agenda pública: los 10 principales problemas de la Ciudad			
	2006	2007	2008
1	Tráfico	Tráfico	Seguridad
2	Obras	Seguridad	Tráfico
3	Seguridad	Vivienda	Trabajo
4	Vivienda	Transporte público	Vivienda
5	Inmigración	Ruidos	Economía
6	Transporte público	Trabajo	Contaminación
7	Ruidos	Obras	Inmigración
8	Trabajo	Contaminación	Transporte público
9	Contaminación	Economía	Ruidos
10	Limpieza	Inmigración	Sanidad

**Evolución de los problemas personales (Agenda egocéntrica)**

Agenda egocéntrica: los 10 problemas que afectan más a los ciudadanos			
	2006	2007	2008
1	Tráfico	Tráfico	Seguridad
2	Obras	Seguridad	Tráfico
3	Seguridad	Vivienda	Economía
4	Vivienda	Transporte público	Vivienda
5	Transporte público	Ruidos	Trabajo
6	Inmigración	Trabajo	Contaminación
7	Ruidos	Obras	Transporte público
8	Trabajo	Economía	Inmigración
9	Aparcamiento	Contaminación	Ruidos
10	Limpieza	Limpieza	Sanidad

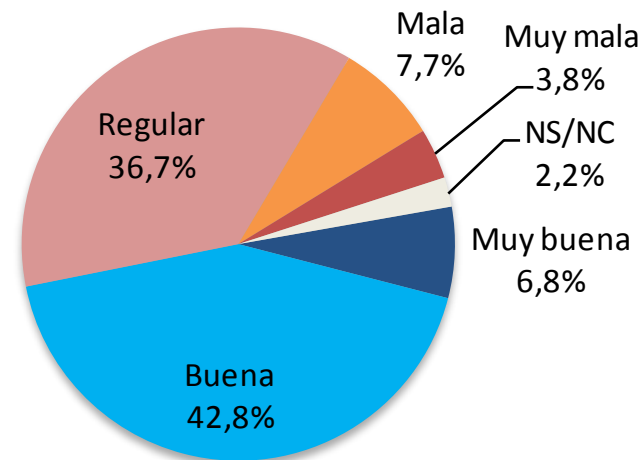


## ¿Cómo calificaría la gestión que está realizando el Ayuntamiento de Madrid?



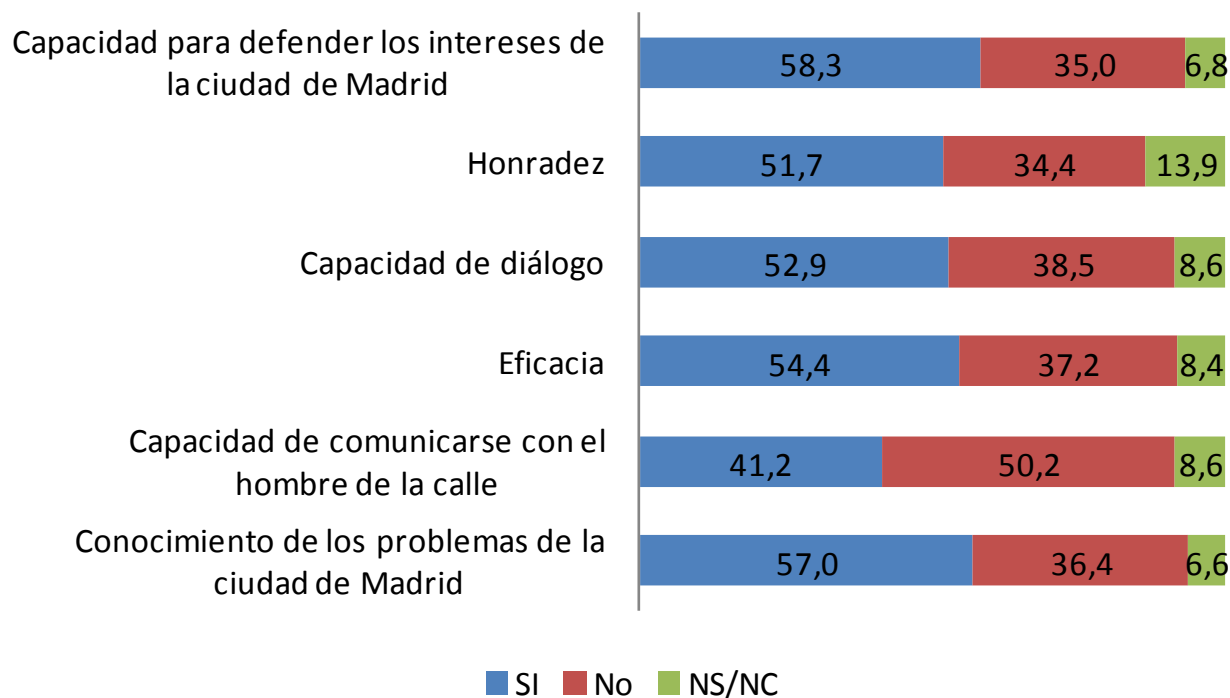
Un 48,7% opina que la gestión del Ayuntamiento es buena o muy buena, frente al 10,7% que opinan que es mala o muy mala.

## ¿Cómo calificaría la gestión que está realizando Alberto Ruiz-Gallardón como Alcalde de Madrid?



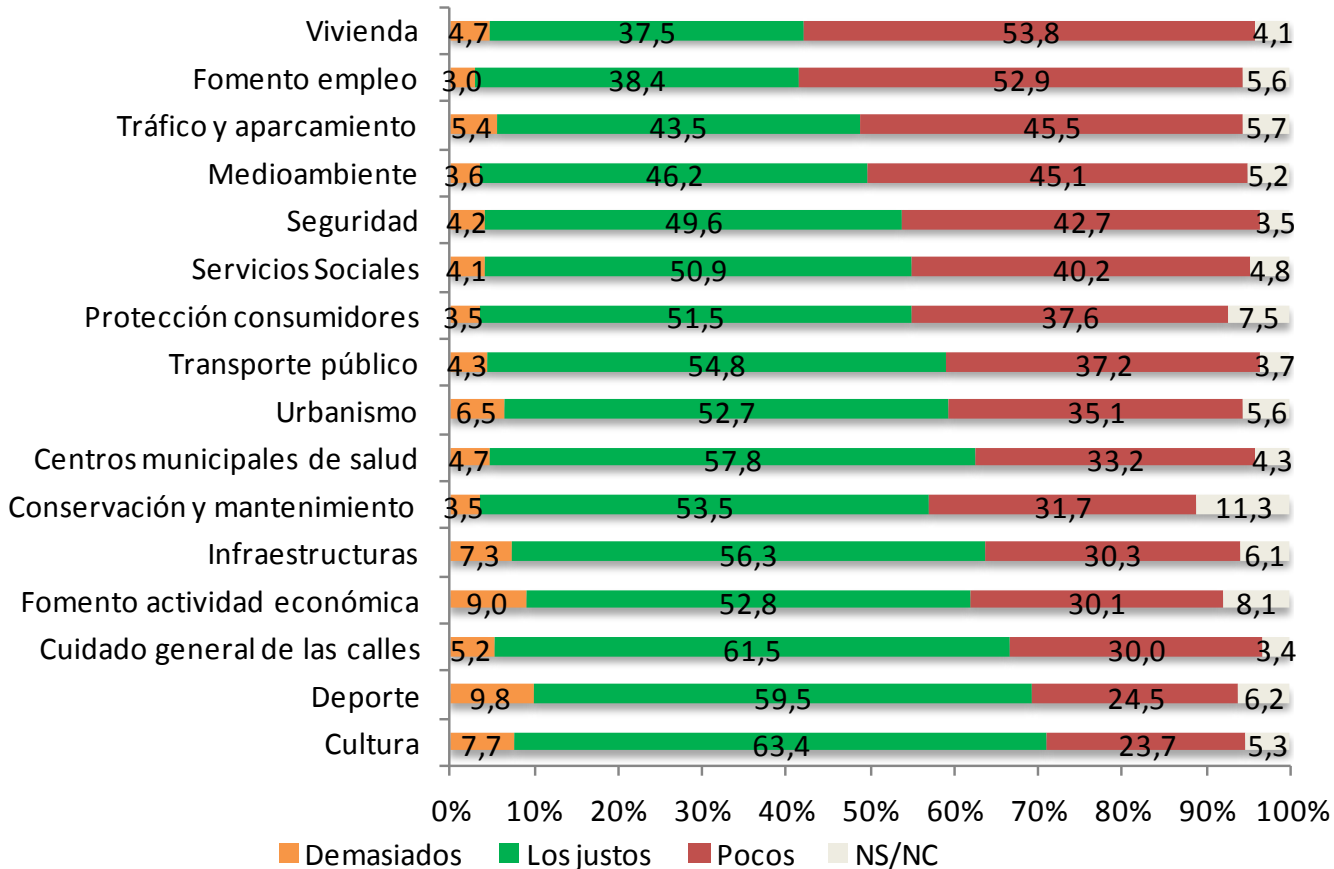
Casi la mitad (49,7%) opina que la gestión del Alcalde es buena o muy buena, frente al 11,5% que opinan que es mala o muy mala.

## ¿El actual equipo de gobierno del Ayuntamiento ha demostrado...?



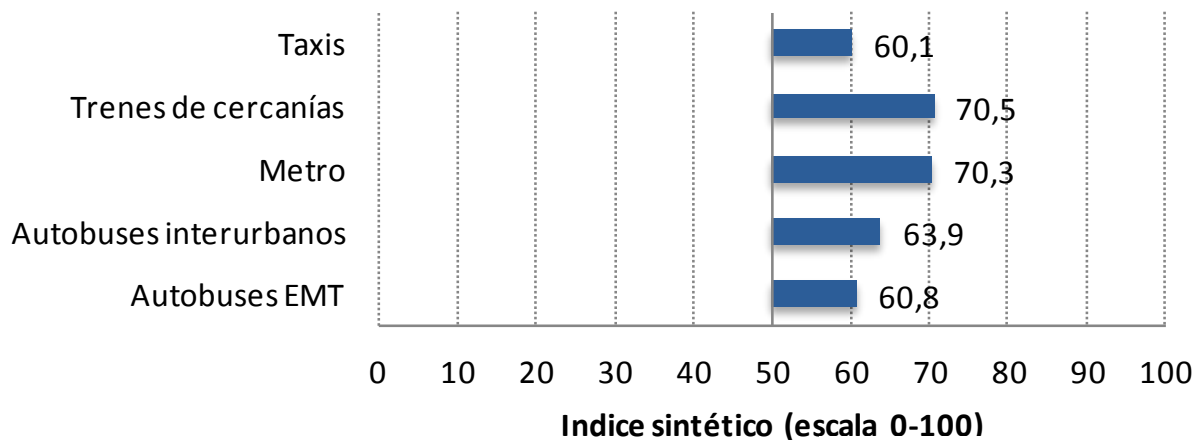
Según la ciudadanía, el actual equipo de gobierno ha demostrado sobre todo capacidad para defender los intereses de la ciudad, conocimiento de sus problemas y eficacia. Sin embargo, es peor percibida su capacidad para comunicarse con la ciudadanía.

## ¿Cree que el Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o demasiado pocos recursos a cada uno de los siguientes servicios...?



En la mayor parte de las áreas de actuación municipal, la opinión mayoritaria es que el Ayuntamiento gasta lo justo. Los desajustes más importantes percibidos por los ciudadanos se dan en las políticas de vivienda, fomento del empleo, tráfico y aparcamiento y seguridad.

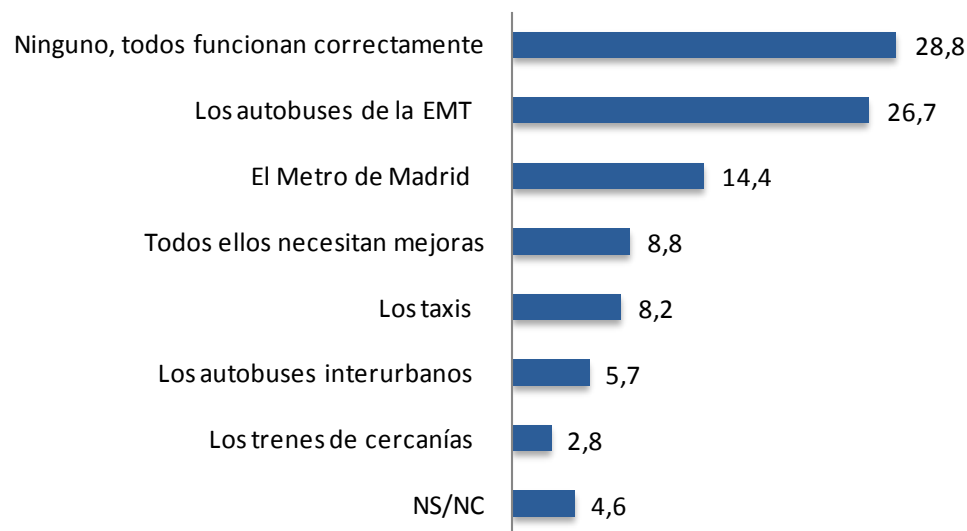
## Satisfacción con los medios de transporte públicos



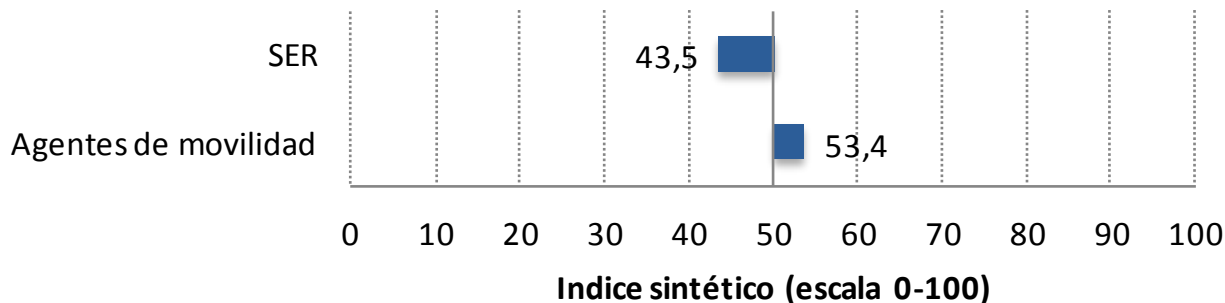
Los transportes públicos de la ciudad son bien valorados por la ciudadanía, especialmente los trenes de cercanías y el Metro de Madrid.

Un 28,8% cree que todos los medios de transporte público funcionan correctamente y no precisan mejoras. Los autobuses de la EMT son percibidos como más deficitarios y más necesitados de mejora.

## ¿Cuál cree usted que está más necesitado de mejoras?



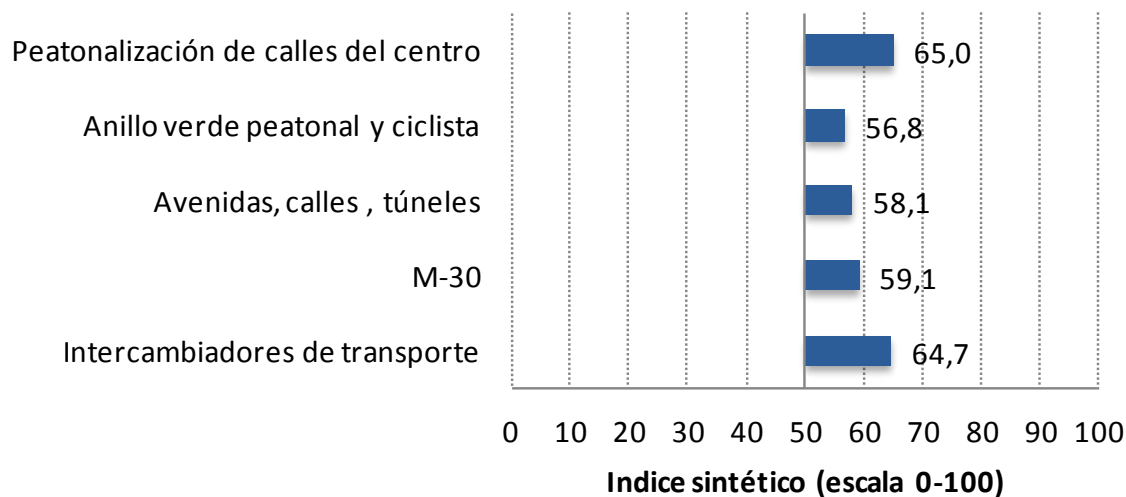
## Satisfacción con los servicios de movilidad



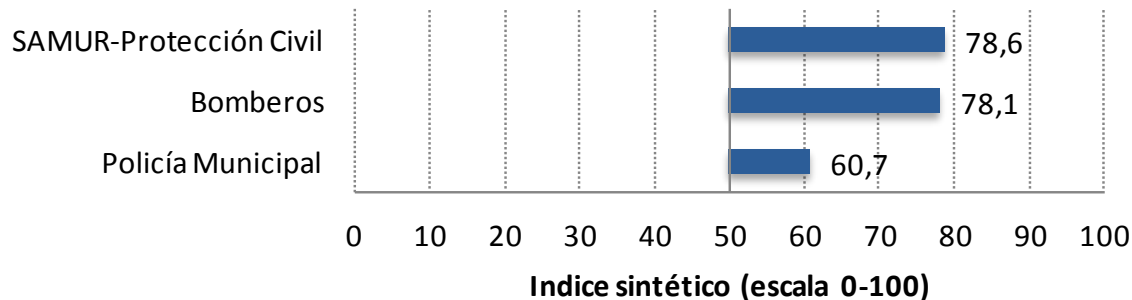
El SER es un servicio percibido por la ciudadanía en el área de insatisfacción, mientras que los agentes de movilidad se ubican en valores más positivos

## Satisfacción con las infraestructuras para la movilidad

Las infraestructuras para la mejora de la movilidad alcanzan valores positivos en los indicadores de satisfacción, en particular los intercambiadores de transporte y las calles peatonales.



## Satisfacción con los servicios de seguridad y emergencias



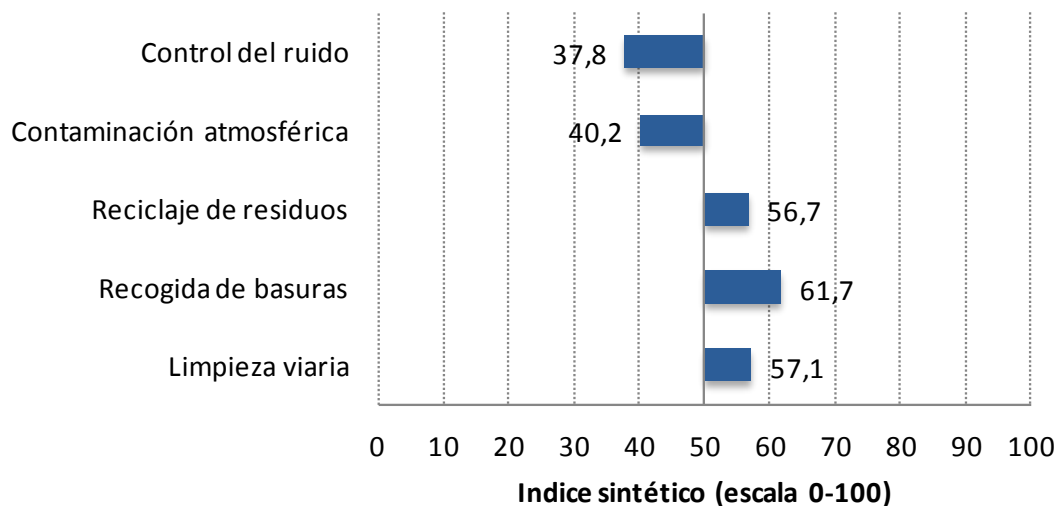
Los servicios de emergencias están muy bien valorados por la ciudadanía, con valores muy próximos entre sí. Algo menor es la valoración de la policía municipal.

El problema de seguridad más percibido por la ciudadanía

## Los 10 principales problemas de seguridad de la ciudad de Madrid a juicio de la ciudadanía

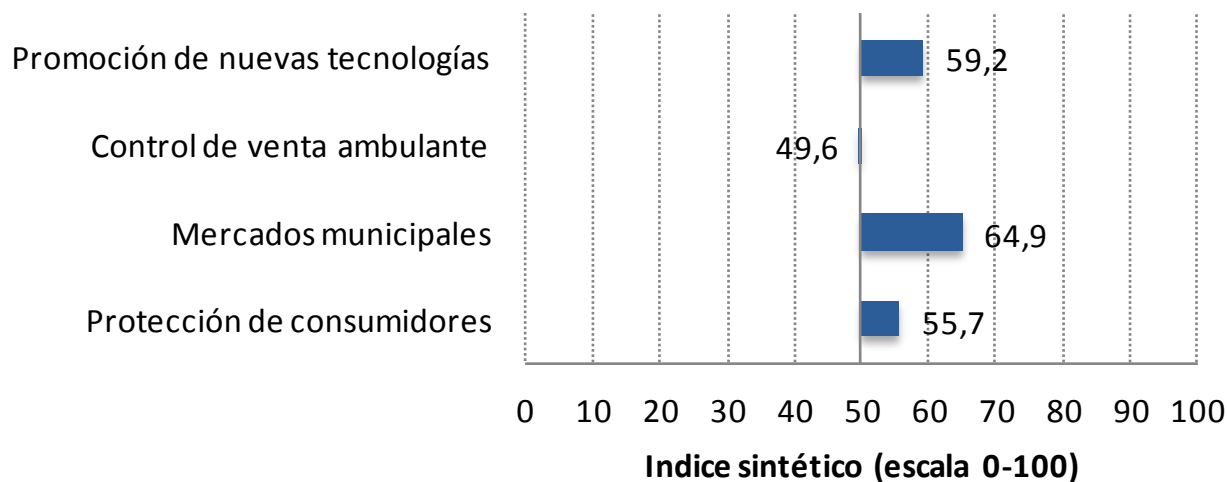


## Satisfacción con los servicios medioambientales



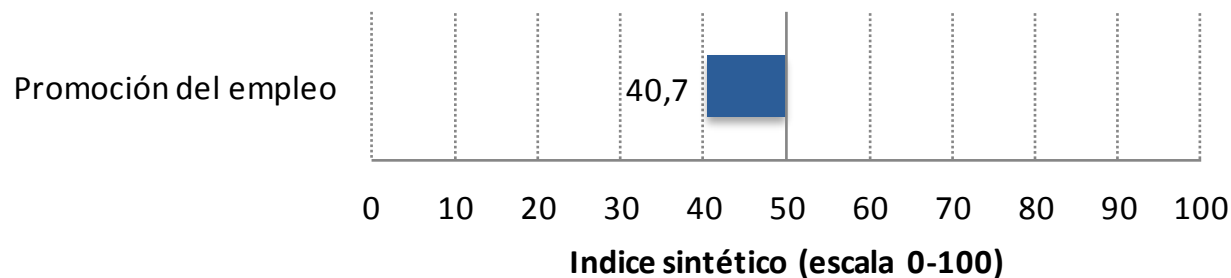
El control del ruido y el de la contaminación atmosférica son dos actividades en las que la ciudadanía suspende al Ayuntamiento. No obstante, las actividades de recogida de basuras, reciclaje de residuos y la limpieza viaria reciben valoraciones más positivas.

## Satisfacción con las actuaciones municipales de economía y consumo



Los mercados municipales tienen un grado de satisfacción aceptable, algo menor es la satisfacción con la protección de los consumidores, llegando a valores negativos el control de la venta ambulante ilegal.

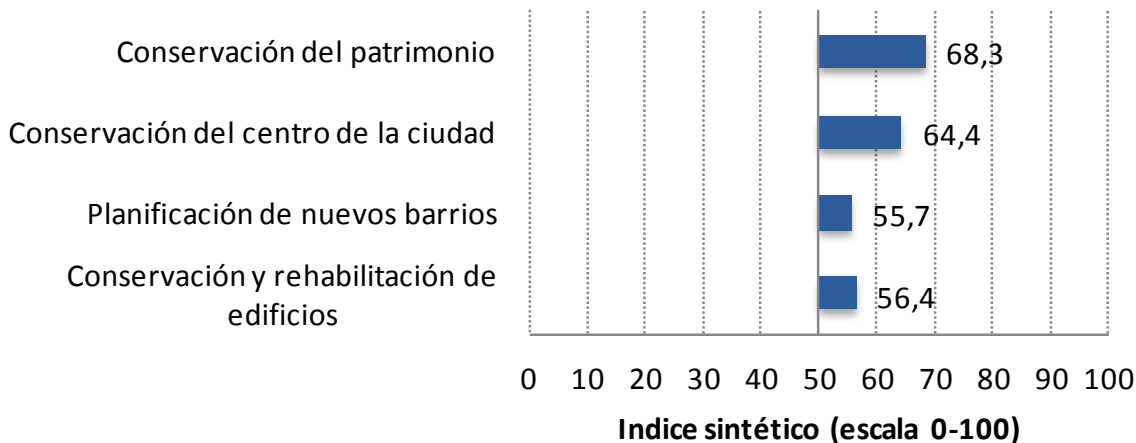
## Satisfacción con las actividades municipales de promoción de empleo



La satisfacción con la promoción del empleo es baja, acorde con el contexto socioeconómico actual en el que las demandas al respecto son muy elevadas

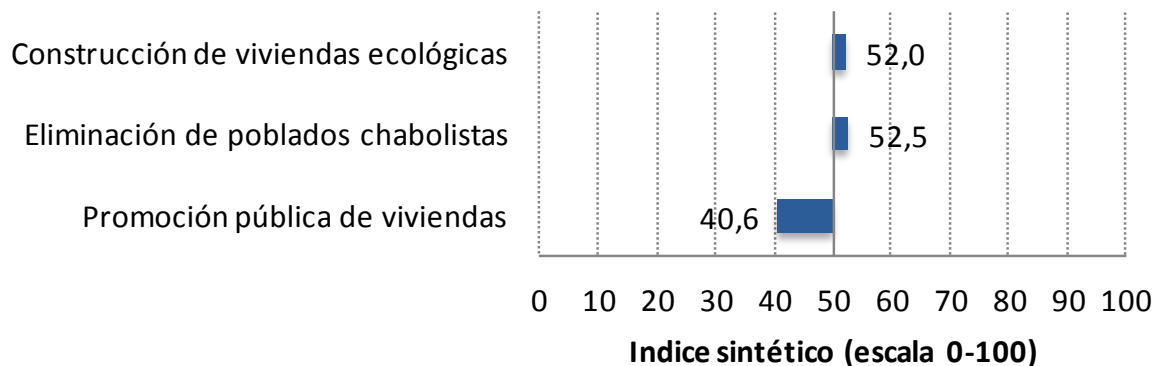


## Satisfacción con las actuaciones de urbanismo y conservación de la ciudad



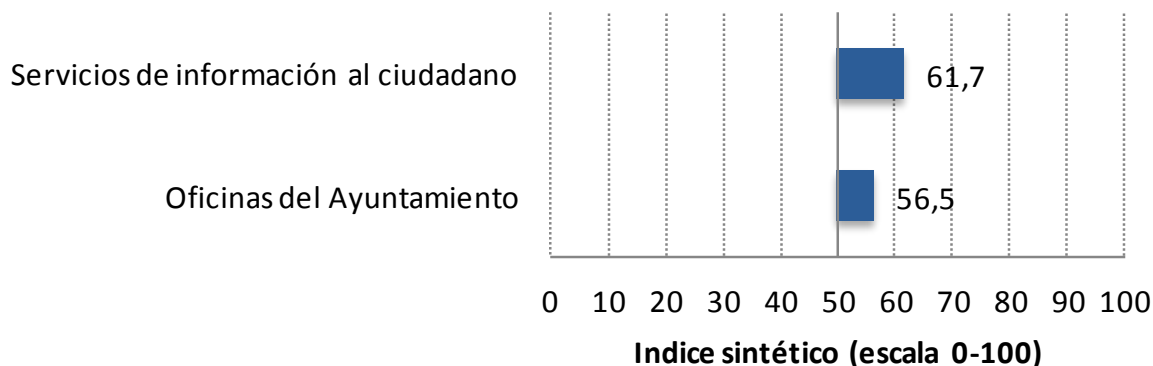
La conservación del patrimonio y del centro de la ciudad son bien valorados por la ciudadanía madrileña. La planificación de nuevos barrios y la conservación de edificios, obtienen puntuaciones positivas., pero algo más moderadas.

## Satisfacción con las actuaciones municipales en materia de vivienda



Las actuaciones municipales en materia de vivienda, sin embargo, obtienen valoraciones más bajas, especialmente la promoción pública de viviendas.

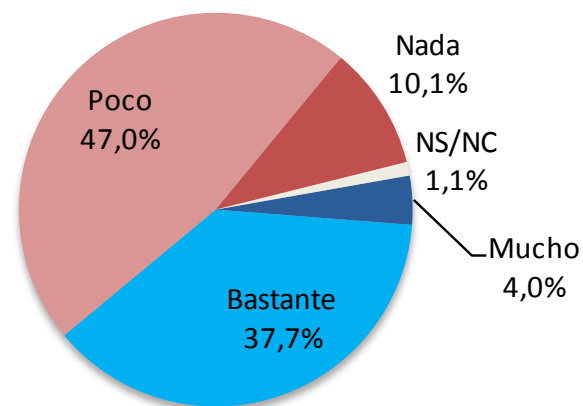
## Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento



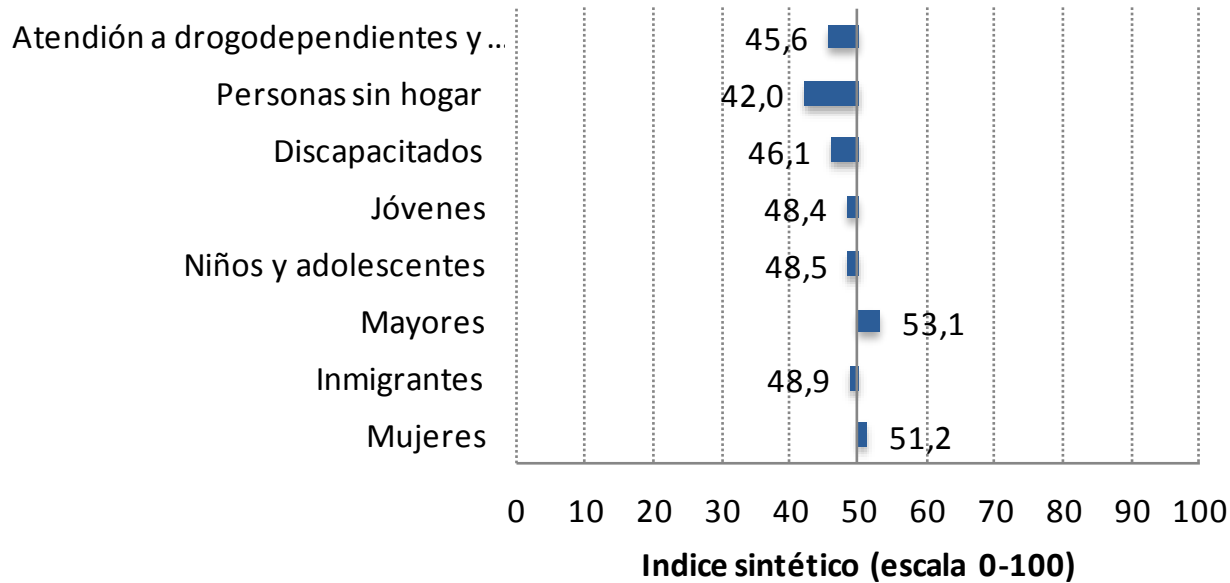
La satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía es positiva.

No obstante, la ciudadanía se percibe mayoritariamente como poco informada de lo que hace el Ayuntamiento.

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

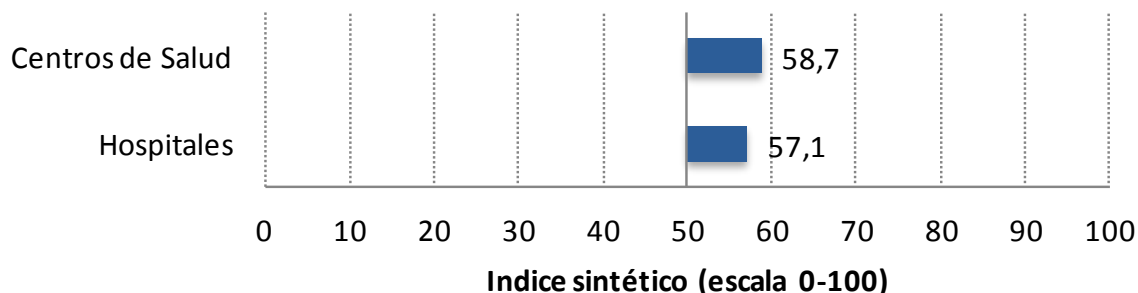


## Satisfacción con los servicios sociales que se prestan a:



Los servicios sociales para mayores y para mujeres obtienen valoraciones positivas en tanto que el resto de los servicios sociales quedan por debajo de 50 puntos.

## Satisfacción con el funcionamiento de la asistencia sanitaria



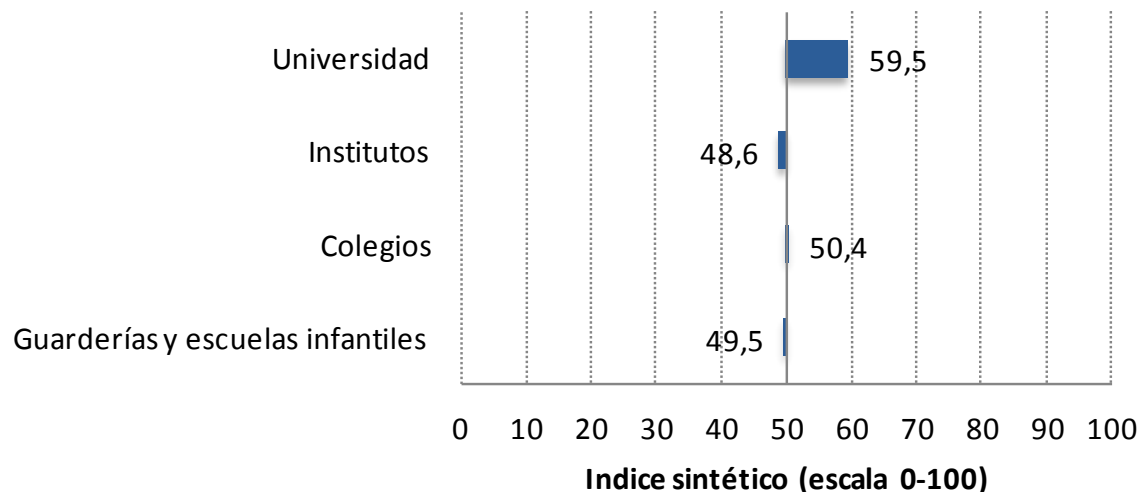
La satisfacción con el funcionamiento de la asistencia sanitaria en los centros de salud y hospitales de la red pública se encuentra en valores positivos.

## Satisfacción con las actuaciones municipales de salud pública



La satisfacción con los servicios municipales de salud pública es positiva en todos los indicadores analizados.

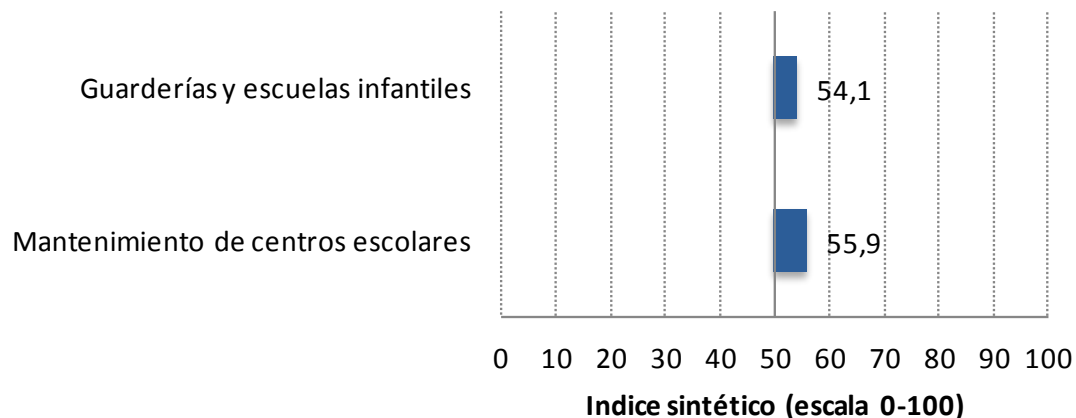
## Satisfacción con la calidad de la educación en:



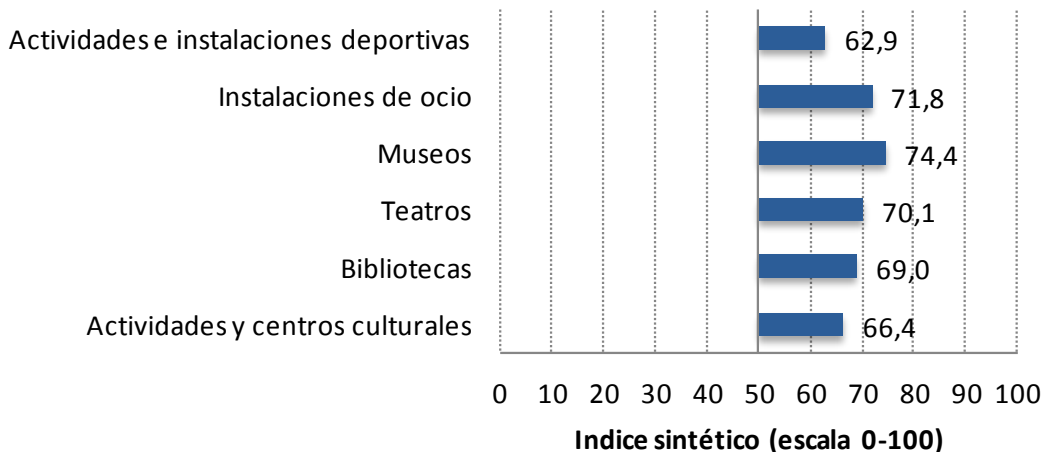
La calidad de la educación en institutos, colegios y escuelas infantiles se encuentra en el límite del aprobado, mientras que la educación universitaria es valorada positivamente.

Sin embargo, las actuaciones municipales de conservación y mantenimiento de los centros escolares y las escuelas infantiles municipales son valoradas en el área de satisfacción.

## Satisfacción con las actuaciones municipales de educación



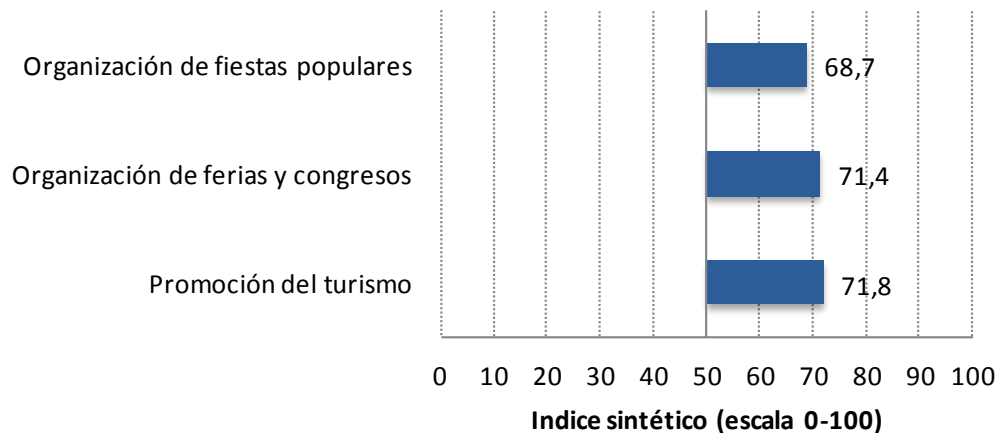
## Satisfacción con los centros y servicios culturales y deportivos



La ciudadanía valora muy positivamente los equipamientos y actividades para la cultura y el deporte, siendo los museos, las instalaciones de ocio y los teatros los más valorados.

También son valoradas muy positivamente las actividades de promoción de la ciudad, como son la organización de fiestas, de ferias y congresos o la promoción del turismo.

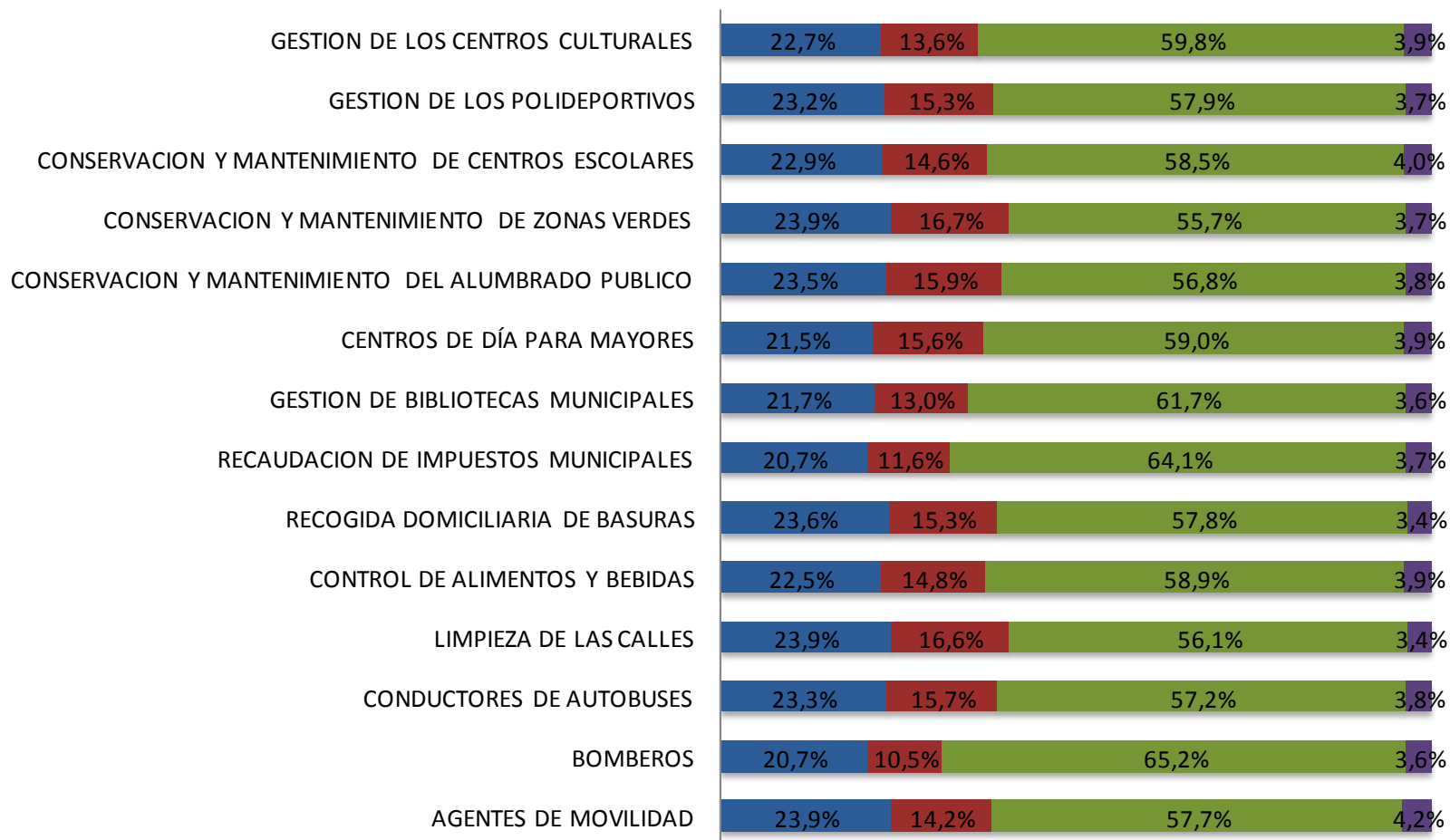
## Satisfacción con las actividades de promoción de la ciudad



# Preferencias sobre la prestación de los servicios municipales

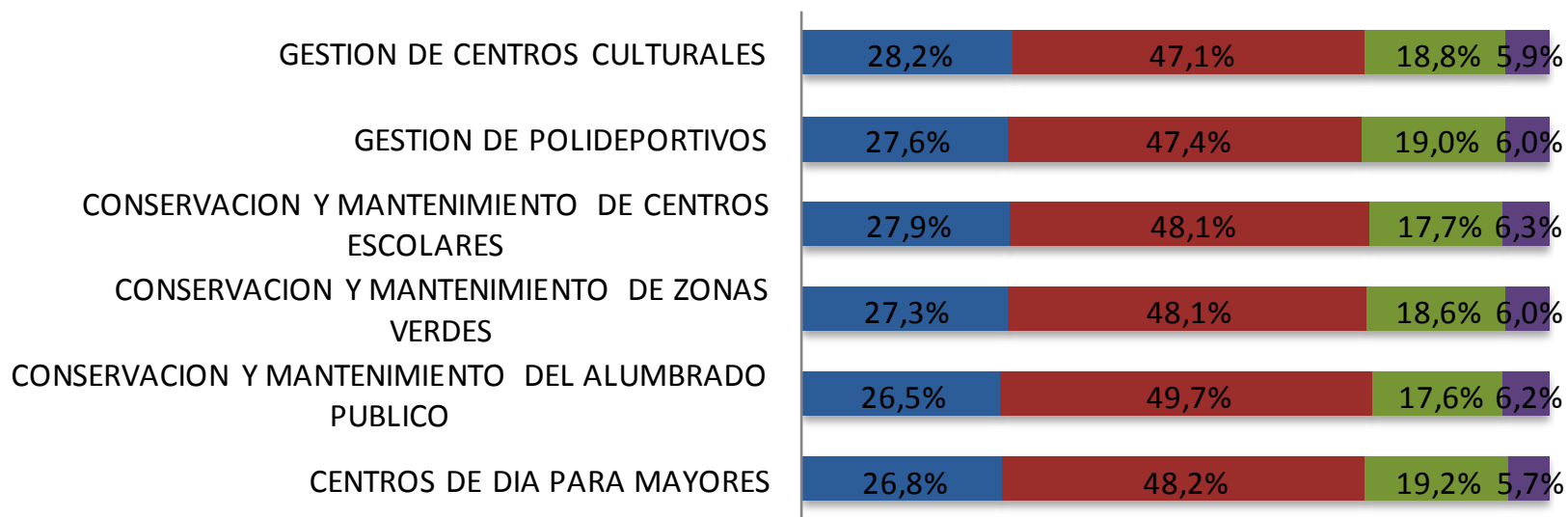
## Manteniendo el precio y la titularidad del servicio, ¿Quién prefiere que preste los siguientes servicios?

■ Indiferente ■ Trabajadores de empresas contratadas por el Ayuntamiento ■ Trabajadores del Ayuntamiento ■ Ns/nc



¿La calidad del servicio sería mayor, igual o menor si los siguientes servicios se encargaran a trabajadores de empresas contratadas por el Ayuntamiento?

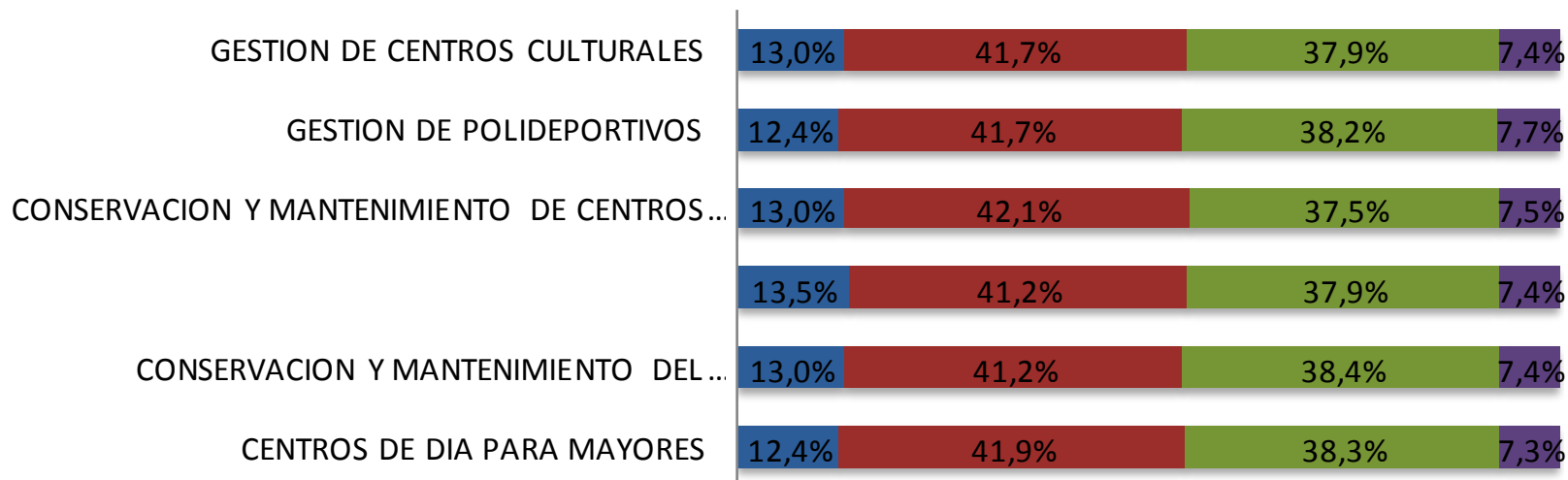
■ Menor ■ Igual ■ Mayor ■ Ns/nc



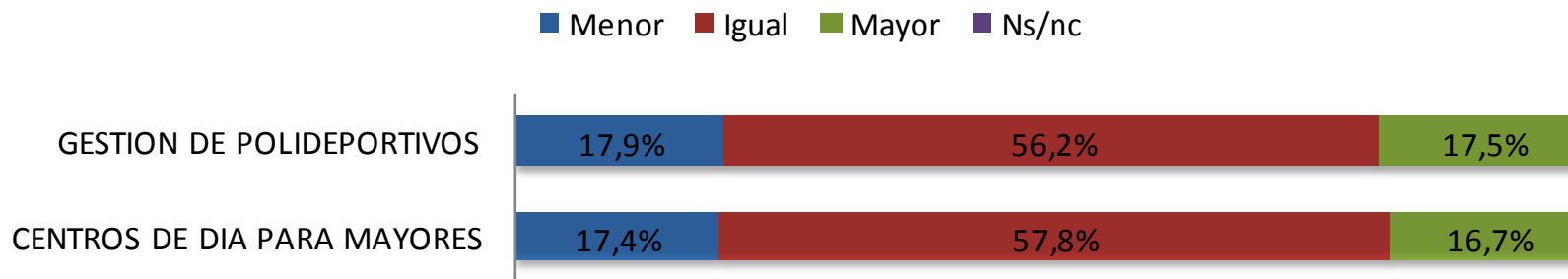


¿El coste del servicio sería mayor, igual o menor si los siguientes servicios se encargaran a trabajadores de empresas contratadas por el Ayuntamiento?

■ Menor ■ Igual ■ Mayor ■ Ns/nc

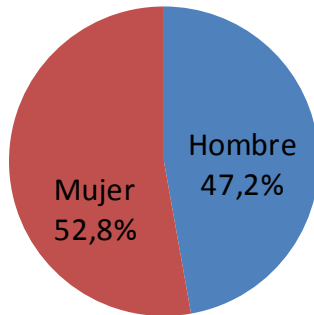


¿La igualdad de acceso y de trato sería mayor, igual o menor si los siguientes servicios se encargaran a trabajadores de empresas contratadas por el Ayuntamiento?

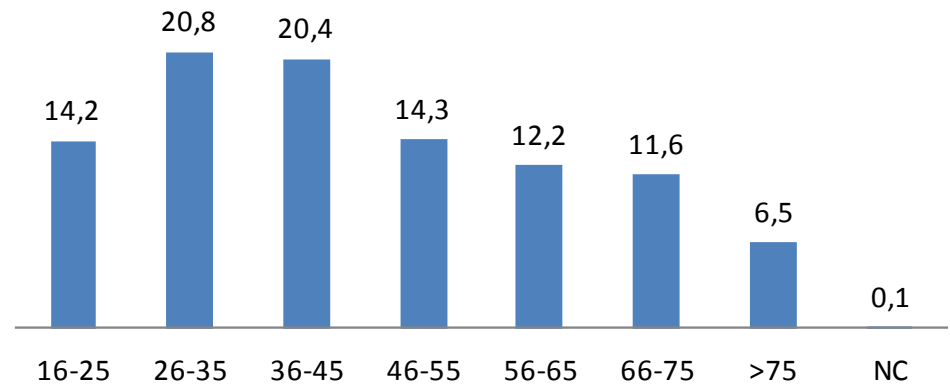


# Perfil del entrevistado/a (I)

## Sexo

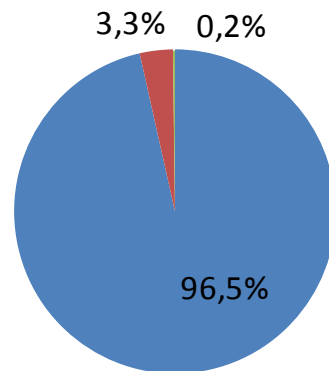


## Grupos de edad



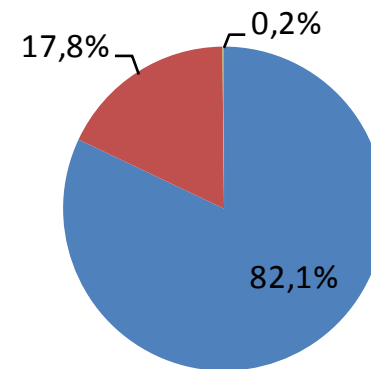
## Empadronado/a en la ciudad c

■ Si ■ NO ■ NS/NC

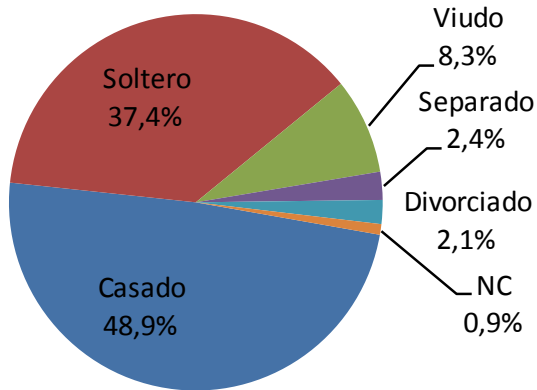


## País de nacimiento

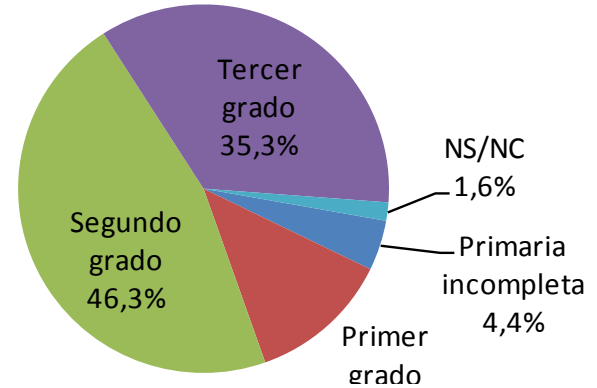
■ España ■ Otros ■ NC



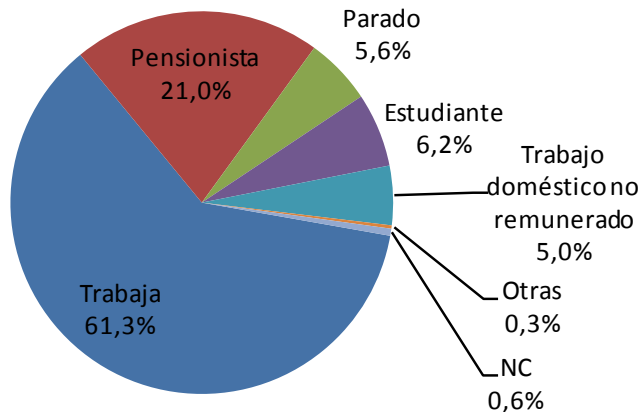
## Estado civil



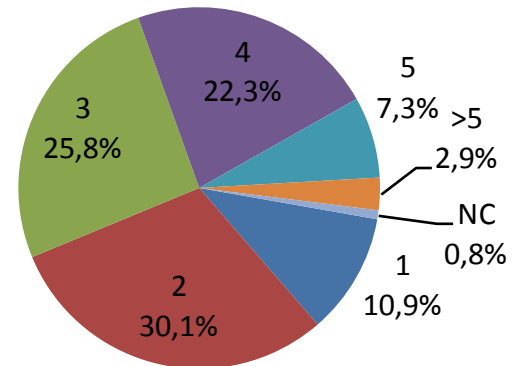
## Nivel de estudios



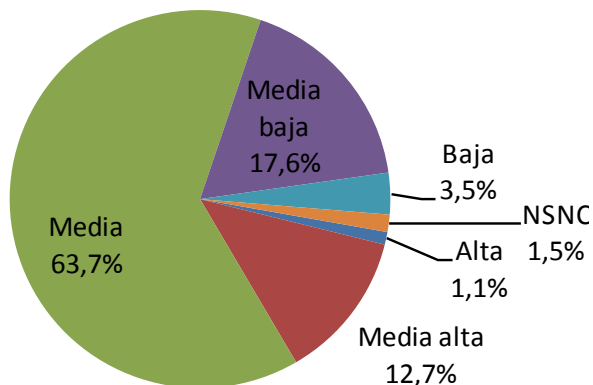
## Relación con la actividad



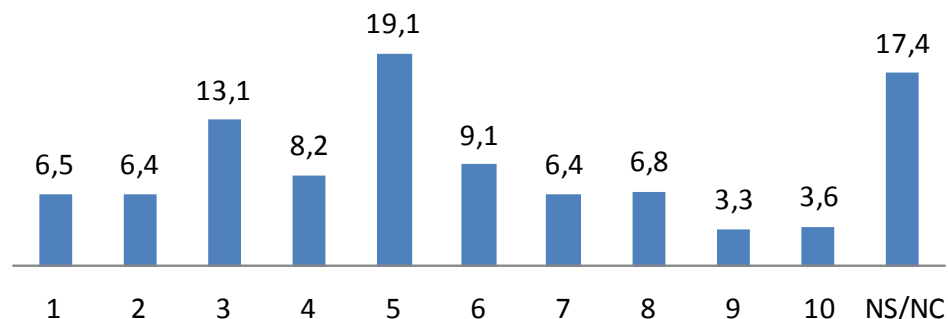
## Número de personas residentes en la vivienda



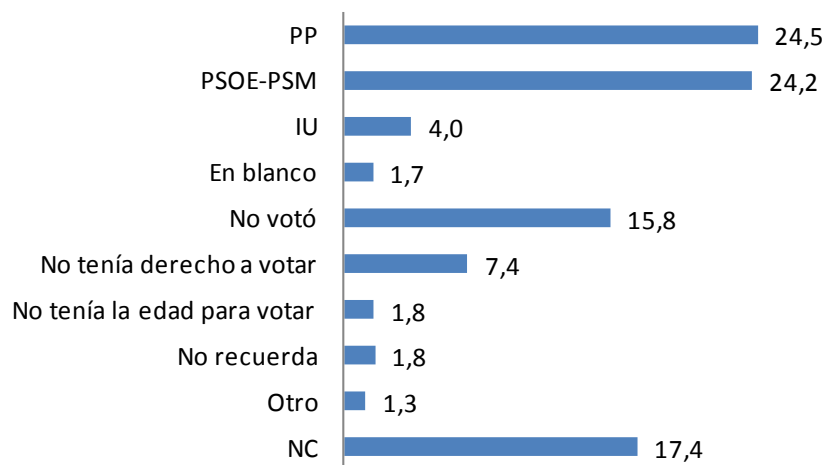
## Clase social subjetiva



## Autoubicación ideológica (1=izquierda...10=derecha)



## Recuerdo de voto elecciones municipales mayo 2007



## Definición religiosa

