



Observatorio
madrid se ve mejor

Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos 2009

Resumen de resultados

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Enero 2010

1. Presentación	3
2. Ficha técnica del estudio	4
3. Resumen ejecutivo	5
4. Análisis de datos	8
5. Resultados	
5.1. Calidad de vida en la Ciudad de Madrid	9
5.2. Principales problemas de la Ciudad de Madrid	11
5.3. Administración y Gobierno de la Ciudad	13
5.4. Movilidad, Transportes e Infraestructuras	16
5.5. Seguridad y Emergencias	21
5.6. Medio Ambiente	25
5.7. Economía y Empleo	26
5.8. Urbanismo y Obras Públicas	28
5.9. Atención al ciudadano	29
5.10. Bienestar social	30
5.11. Cultura, Deporte y Ocio	33
6. Perfil de entrevistado	34

I. Presentación

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”.

2. Ficha Técnica

TÍTULO DEL ESTUDIO: 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:

- Los principales problemas de la ciudad (agenda pública) e identificación de posibles medidas para abordarlos.
- 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 satisfacción con los servicios públicos (culturales, deportivos, sociales,...), así como la valoración de determinadas políticas (implantación del estacionamiento regulado, peatonalización del centro...).
- 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: 2.520 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: Muestreo aleatorio estratificado por distrito municipal con afijación proporcional por distrito. Las unidades de primera etapa son los distritos, las de segunda, las secciones censales seleccionadas aleatoriamente dentro de cada distrito, y las unidades de última etapa son las personas seleccionadas por cuotas de edad y sexo.

PONDERACIÓN: En función de la población real por distrito, según las cifras de Padrón a 1 de enero de 2008.

ERROR DE MUESTREO: Para el conjunto de la ciudad, un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y $P = Q = 50\%$, el error es de $\pm 2'0\%$ para el conjunto de la muestra y de $\pm 9'1\%$ para cada uno de los distritos.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Entre el 10 de septiembre y el 22 de octubre de 2009.

3. Resumen ejecutivo (I)

Los resultados generales que se desprenden de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid es que la mayoría de los madrileños tiene percepciones positivas sobre su ciudad, el gobierno de la misma y los servicios y oportunidades que ella ofrece. Del conjunto de indicadores que se extraen de la encuesta, un 76,92% arrojan resultados positivos.

Un 79,5% de los madrileños entrevistados se sienten muy o bastante satisfechos de vivir en Madrid, habiéndose elevado el indicador de satisfacción de vivir en esta ciudad cuatro puntos desde el año 2006. La posibilidad de acceder al conjunto de oportunidades y servicios de Madrid es el factor decisivo para esta percepción positiva de la ciudad. Los ciudadanos valoran sobre todo sus posibilidades de transporte y comunicaciones, la diversidad de alternativas para el ocio y la cultura, las oportunidades de empleo, así como la accesibilidad a todo tipo de servicios, incluidos los sanitarios y educativos.

No obstante, la vida en cualquier gran ciudad también cuenta con algunas desventajas que afectan a su calidad de vida, por ello, cuando se solicita a los ciudadanos que califiquen la calidad de vida en Madrid, la valoración es algo más moderada: el 57% de los madrileños consideran buena o muy buena la calidad de vida en la ciudad. Además en la evolución de la opinión respecto a la calidad de vida, se observa una mejoría respecto al año 2007 en que se incluyó la pregunta por primera vez: el Indicador de Calidad de Vida Actual se ha incrementado en 1,6 puntos desde entonces.

Más importante aún, la percepción que tienen los ciudadanos sobre la evolución a medio plazo (cinco años) de la calidad de vida es también mejor, habiéndose incrementado el indicador de expectativas de calidad de vida desde el año 2007 en más de 7 puntos. Estas percepciones son bastante paralelas a las que expresan los ciudadanos consultados respecto a las expectativas que tienen sobre la evolución de la situación económica a un año vista, sobre la cual el 67,1% de los entrevistados opinan que seguirá igual o mejorará.

Junto con estas valoraciones positivas, los madrileños identifican una serie de problemas en la ciudad. Los problemas que han mencionado con más frecuencia son por este orden: el tráfico, la contaminación, la seguridad, el trabajo y el ruido. Desaparecen de los diez primeros lugares la inmigración y la vivienda, que habían estado presentes los tres años anteriores, y vuelve a reaparecer las obras que habían estado ausentes desde la finalización de la Calle 30.

Es de destacar el ascenso que han experimentado la percepción de los ciudadanos de los problemas relacionados con la contaminación del aire y el ruido. Asimismo, los impuestos, es percibido como problema por el 5,9% de los ciudadanos, cuando en años anteriores apenas alcanzaba al 1%. La percepción de este problema es algo mayor en la agenda egocéntrica, llegando a ser mencionado por el 6,8% de los entrevistados. No cabe duda que la coincidencia de la campaña de la Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos con las fechas de realización de la encuesta ha tenido un impacto sobre las percepciones que los ciudadanos tienen de los problemas de la ciudad, acrecentado posiblemente por la relevancia que ha adquirido el tema en los medios de comunicación.

En la mayor parte de las áreas de actuación municipal, la opinión mayoritaria – la moda en términos estadísticos - es que el Ayuntamiento gasta lo adecuado. Los desajustes más importantes percibidos por los ciudadanos se dan en las políticas de fomento de empleo, medio ambiente y vivienda, donde la opinión mayoritaria es que se dedican pocos recursos.

Un 33,6% de los entrevistados opinan que la gestión del Ayuntamiento es buena o muy buena, frente al 17,7% que opinan que es mala o muy mala. En cuanto a la valoración del Alcalde, la proporción de los que opinan que su gestión es buena o muy buena es superior a la registrada para la gestión del Ayuntamiento en su conjunto. De hecho, el 35,7% considera la gestión del Alcalde como buena o muy buena.

En la encuesta del año 2009 se ha incluido por primera vez una pregunta referida a la Administración del Ayuntamiento y, en concreto, a aspectos relacionados con la calidad de la atención prestada a los ciudadanos. De la lista de aspectos a valorar de la Administración local, son dos los que, a juicio de los ciudadanos, han seguido una evolución claramente favorable en los últimos años: la incorporación de nuevas tecnologías y el acceso a través de Internet.

A modo de resumen, cabría agrupar los resultados obtenidos en los indicadores de satisfacción en los siguientes niveles :

- Un nivel alto obtenido por los cuerpos de emergencias y protección civil y el metro, que se sitúan en valores superiores a los 75 puntos.
- En la franja de los 60 a 70 puntos se encuentran el 27% de los servicios públicos, entre ellos los servicios de tipo cultural (museos, bibliotecas, centros culturales) con puntuaciones superiores a los 65 puntos y la Policía Municipal con 67,7 puntos.
- Un 42% de los servicios se sitúan en el intervalo de 50 a 60 puntos, entre los que se encuentran los servicios educativos y de salud, la atención al ciudadano, el mantenimiento de las vías públicas, la limpieza, recogida y reciclado de residuos y las actuaciones urbanísticas, entre otros.
- Entre los 40 y 50 puntos se encuentra el 15% de los servicios; y por debajo de los 30 puntos, el 8%. En esta última franja se encuentran servicios de uso minoritario en los que encontramos un elevado porcentaje de respuestas como “no sabe o no contesta” como son la atención a personas sin hogar y a personas con problemas de adicción a las drogas o alcohol y servicios relacionados con la movilidad – Servicio de estacionamiento Regulado-, y con el medio ambiente - control de la calidad del aire y del ruido- que ocupan también los primeros lugares en la agenda sociotrópica y que son problemas crónicos de las grandes ciudades.

No obstante esta agrupación, es preciso señalar que no es conceptualmente correcto comparar entre sí distintos servicios pues la estructura de la opinión sobre cada uno es distinta, encontrándose, por lo general, valoraciones más positivas en los servicios de uso masivo, como pueden ser los transportes públicos, que en los servicios de uso más minoritario o personales como son los servicios sociales.

Finalmente, cabe destacar que una de las variables que interviene claramente a favor de la satisfacción con los servicios es la experiencia de utilización, como ha quedado comprobado en aquellos en los que se ha podido contrastar la opinión de los usuarios. Asimismo, en muchos casos, el disponer de información general sobre las actividades del Ayuntamiento incide positivamente en la satisfacción.

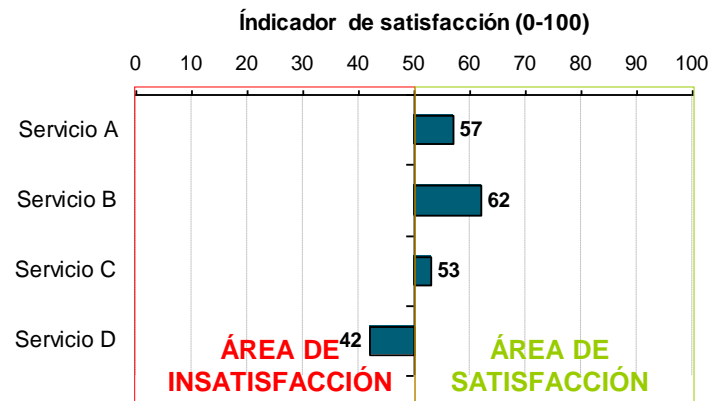
4. Análisis de datos

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.

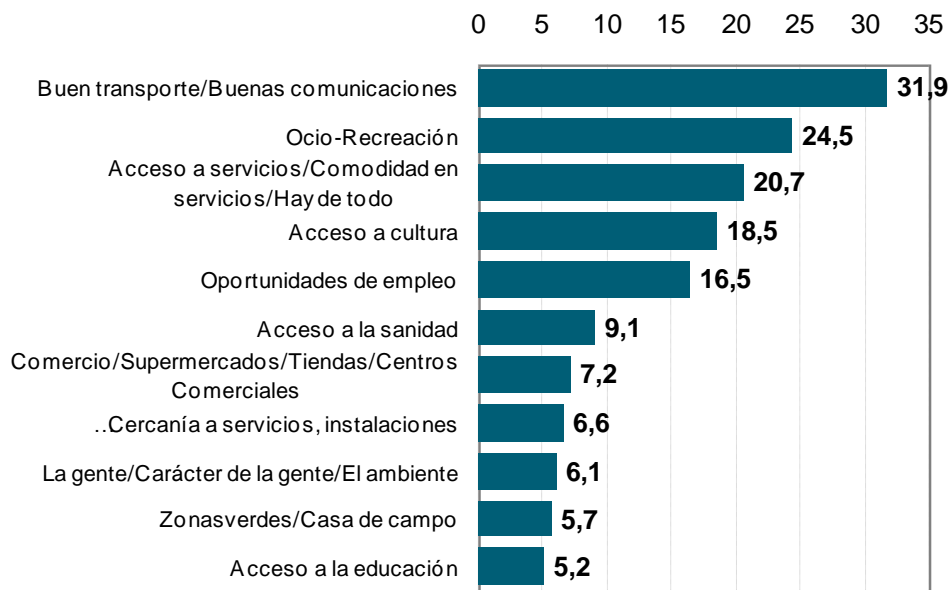
Representación gráfica del Indicador de Satisfacción con los Servicios Públicos (ISS)



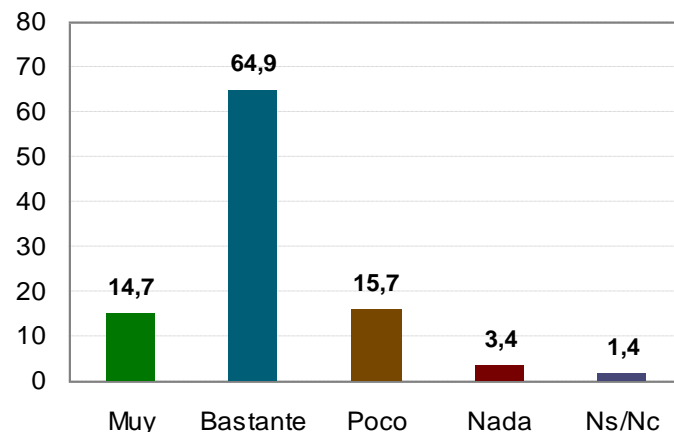
5. I. Calidad de vida en la ciudad de Madrid (I)

El 79,6% de los madrileños se manifiestan satisfechos de vivir en Madrid

Principales ventajas o aspectos positivos de vivir en Madrid. Porcentaje de ciudadanos 2009



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

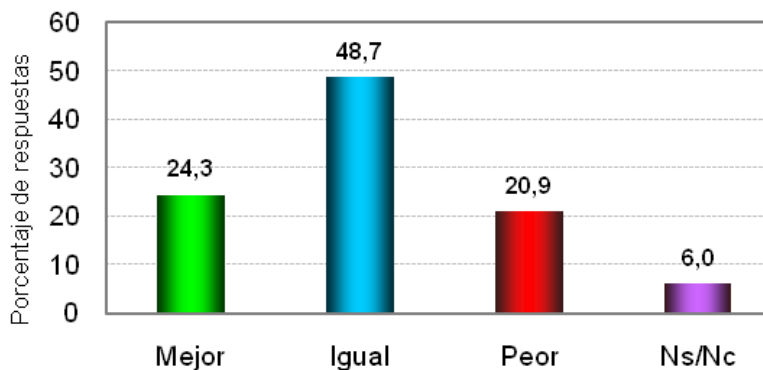


Las buenas comunicaciones, la oferta de ocio y recreación y la existencia de todo tipo de servicios son las ventajas más valoradas por los residentes en la ciudad

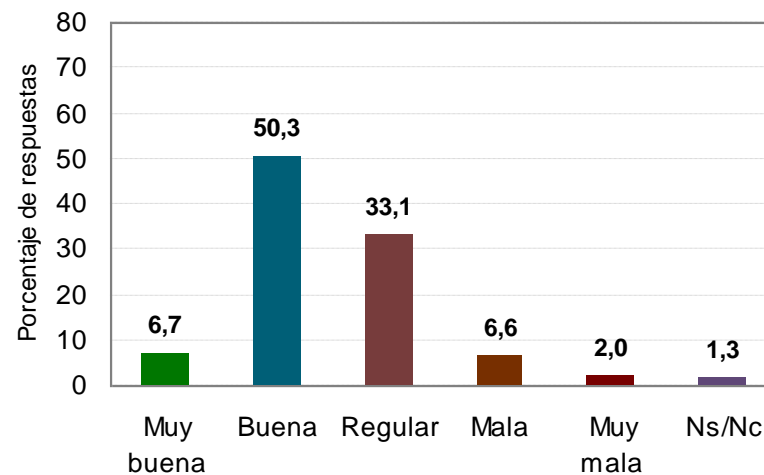
5. I. Calidad de vida en la ciudad de Madrid (II)

El 57% de los madrileños consideran la calidad de vida en la ciudad de Madrid como buena o muy buena

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



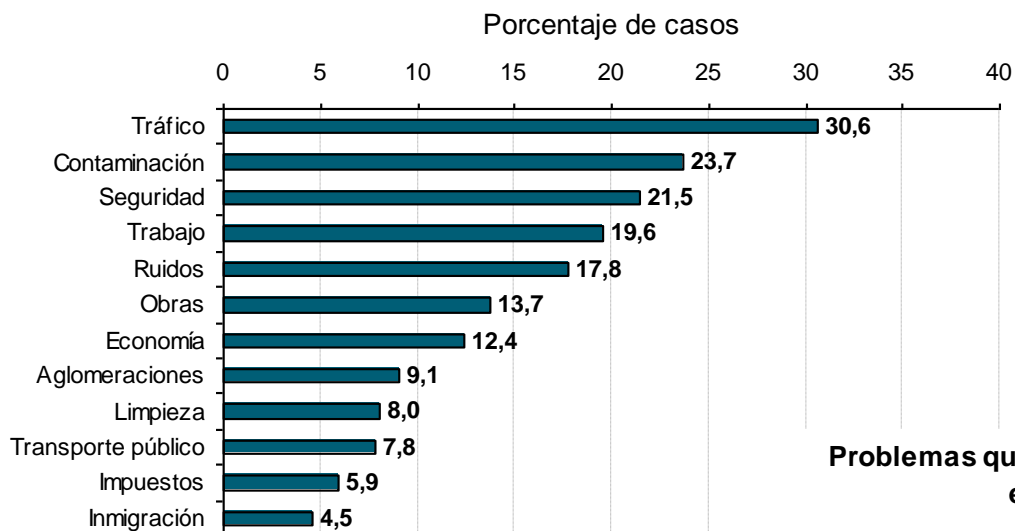
¿Cómo calificaría la calidad de vida en la ciudad de Madrid en la actualidad?



Uno de cada cuatro madrileños considera que la calidad de vida en la ciudad de Madrid mejorará en los próximos cinco años

5.2. Principales problemas de la ciudad (I)

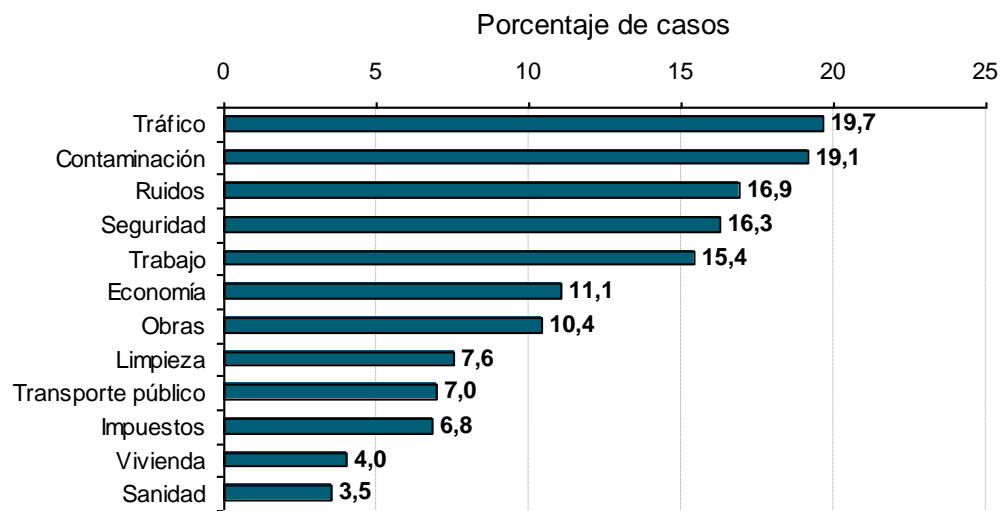
12 principales problemas de la ciudad de Madrid
(Agenda sociotrópica)



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

El tráfico, la contaminación del aire y los ruidos son los problemas de la ciudad que más afectan personalmente a los madrileños

Problemas que más afectan personalmente a los residentes en Madrid (Agenda Egoocéntrica)



5.2. Principales problemas de la ciudad (II)

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

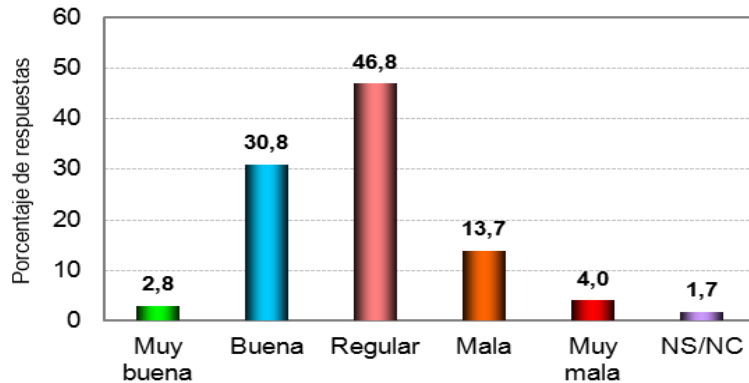
Agenda pública: los 10 principales problemas de la Ciudad				
	2006	2007	2008	2009
1	Tráfico	Tráfico	Seguridad	Tráfico
2	Obras	Seguridad	Tráfico	Contaminación
3	Seguridad	Vivienda	Trabajo	Seguridad
4	Vivienda	Transporte público	Vivienda	Trabajo
5	Inmigración	Ruidos	Economía	Ruidos
6	Transporte público	Trabajo	Contaminación	Obras
7	Ruidos	Obras	Inmigración	Economía
8	Trabajo	Contaminación	Transporte público	Aglomeraciones
9	Contaminación	Economía	Ruidos	Limpieza
10	Limpieza	Inmigración	Sanidad	Transporte público

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

Agenda egocéntrica: los 10 problemas que afectan más a los ciudadanos				
	2006	2007	2008	2009
1	Tráfico	Tráfico	Seguridad	Tráfico
2	Obras	Seguridad	Tráfico	Contaminación
3	Seguridad	Vivienda	Economía	Ruidos
4	Vivienda	Transporte público	Vivienda	Seguridad
5	Transporte público	Ruidos	Trabajo	Trabajo
6	Inmigración	Trabajo	Contaminación	Economía
7	Ruidos	Obras	Transporte público	Obras
8	Trabajo	Economía	Inmigración	Limpieza
9	Aparcamiento	Contaminación	Ruidos	Transporte público
10	Limpieza	Limpieza	Sanidad	Impuestos

5.3. Administración y Gobierno de la ciudad (I)

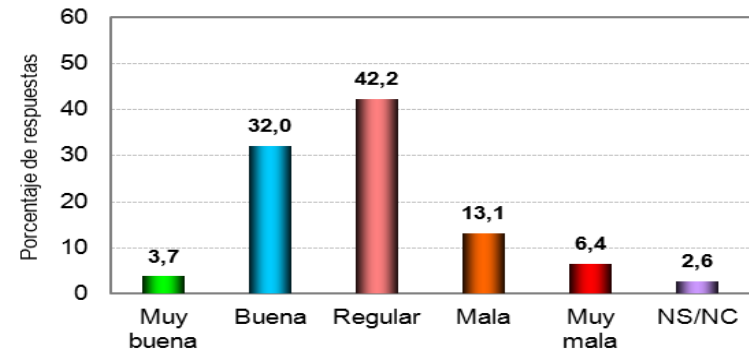
¿Cómo calificaría la gestión que está realizando el Ayuntamiento de Madrid?



Un 33,6% opina que la gestión del Ayuntamiento es buena o muy buena, frente al 17,7% que opinan que es mala o muy mala.

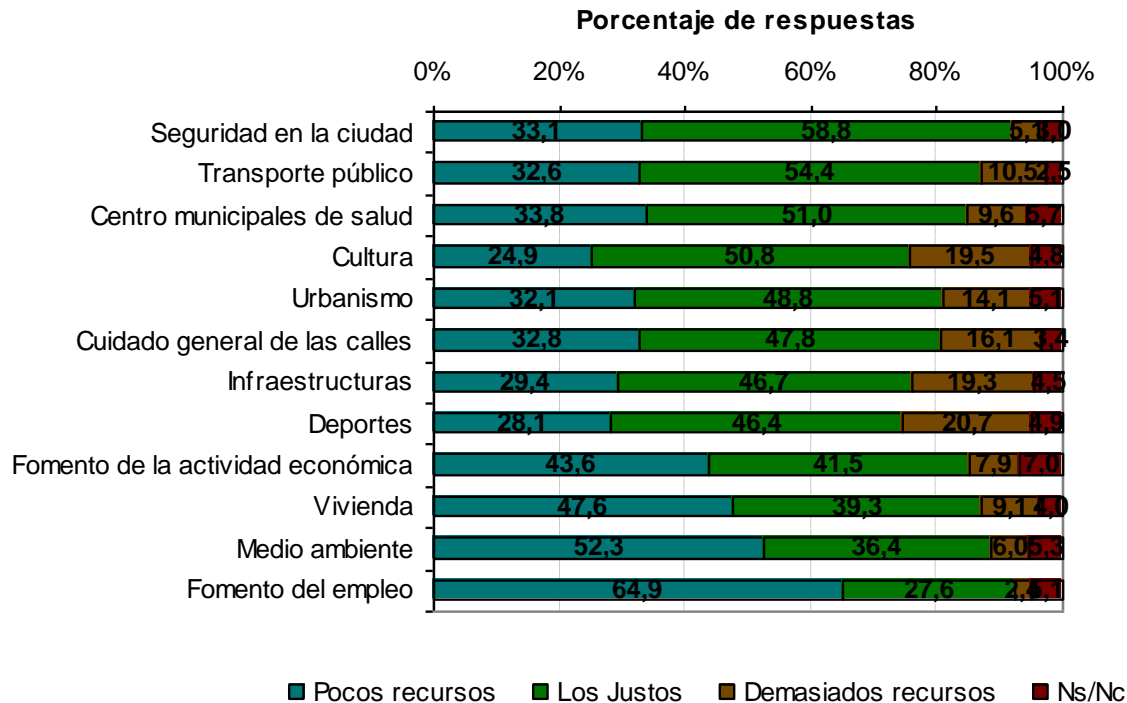
Un 35,8% opina que la gestión del Alcalde es buena o muy buena, frente al 19,5% que opinan que es mala o muy mala.

¿Cómo calificaría la gestión que está realizando Alberto Ruíz Gallardón como alcalde de Madrid?



5.3. Administración y Gobierno de la ciudad (II)

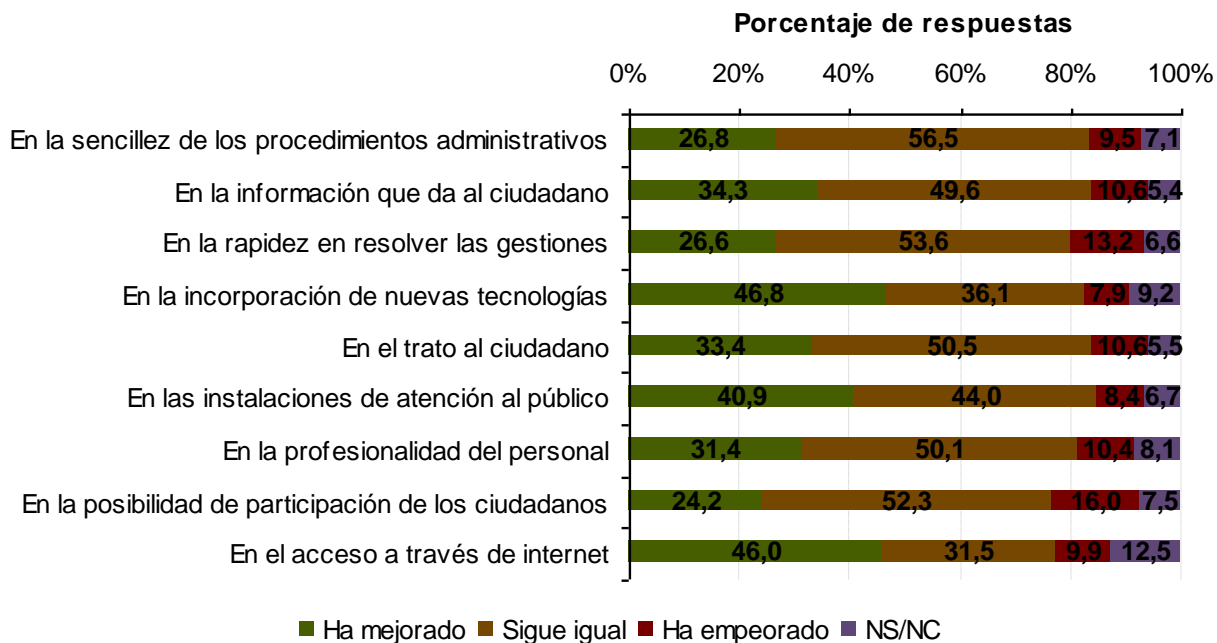
Valoración de los recursos empleados por el Ayuntamiento de Madrid en distintos servicios y prestaciones



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 fomento de empleo, medio ambiente y vivienda, donde la opinión mayoritaria es que se dedican pocos recursos.

5.3. Administración y Gobierno de la ciudad (III)

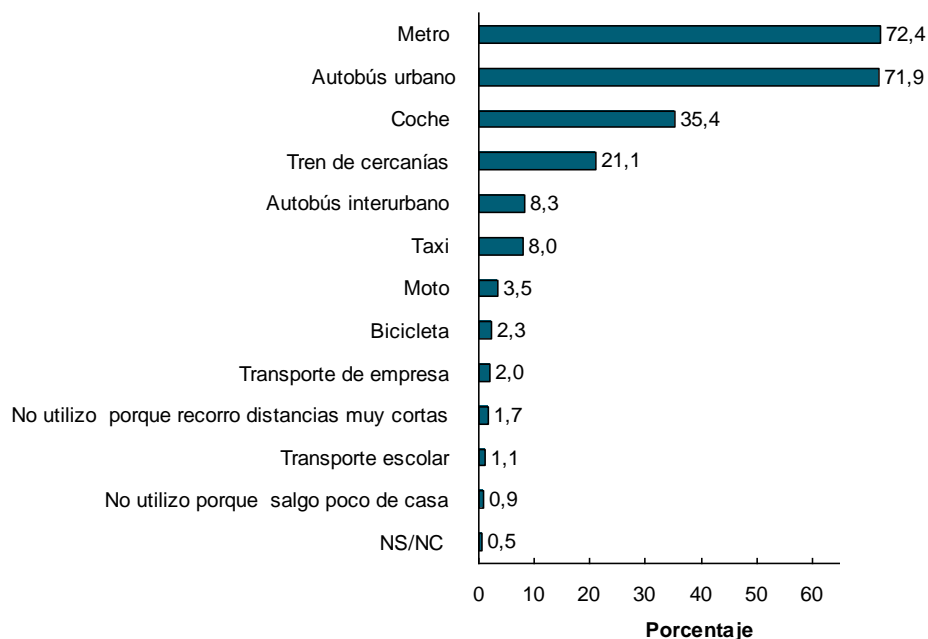
En los últimos cinco años ¿cree que la Administración del Ayuntamiento de Madrid ...?



De la lista de aspectos a valorar de la Administración local, son dos los que, a juicio de los ciudadanos, han seguido una evolución claramente favorable en los últimos años: la incorporación de nuevas tecnologías y el acceso a través de Internet

5.4. Movilidad, Transportes e Infraestructuras (I)

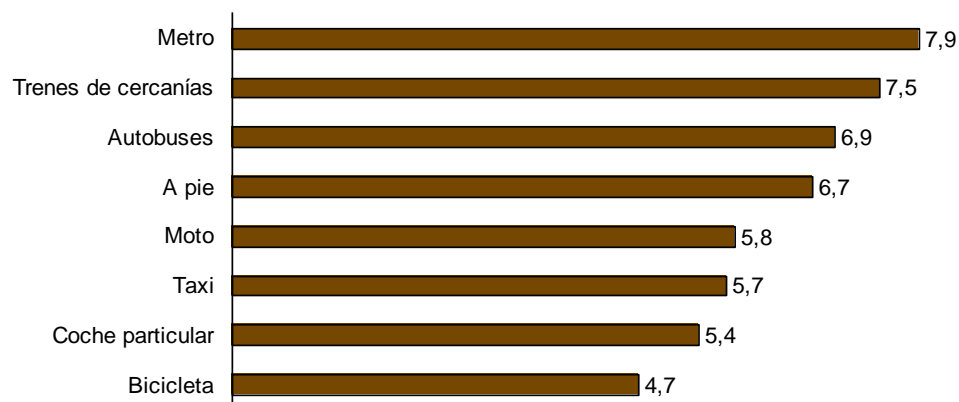
**Medios de transporte utilizados habitualmente
(Respuesta múltiple)**



El metro y los trenes de cercanías obtiene la mejor puntuación media por su facilidad para desplazarse por la ciudad con ellos

Los medios de transportes más utilizados habitualmente para desplazarse por la ciudad son el metro y el autobús urbano, utilizados por más del 70% de los madrileños, a bastante distancia del coche particular utilizado por el 35,4%

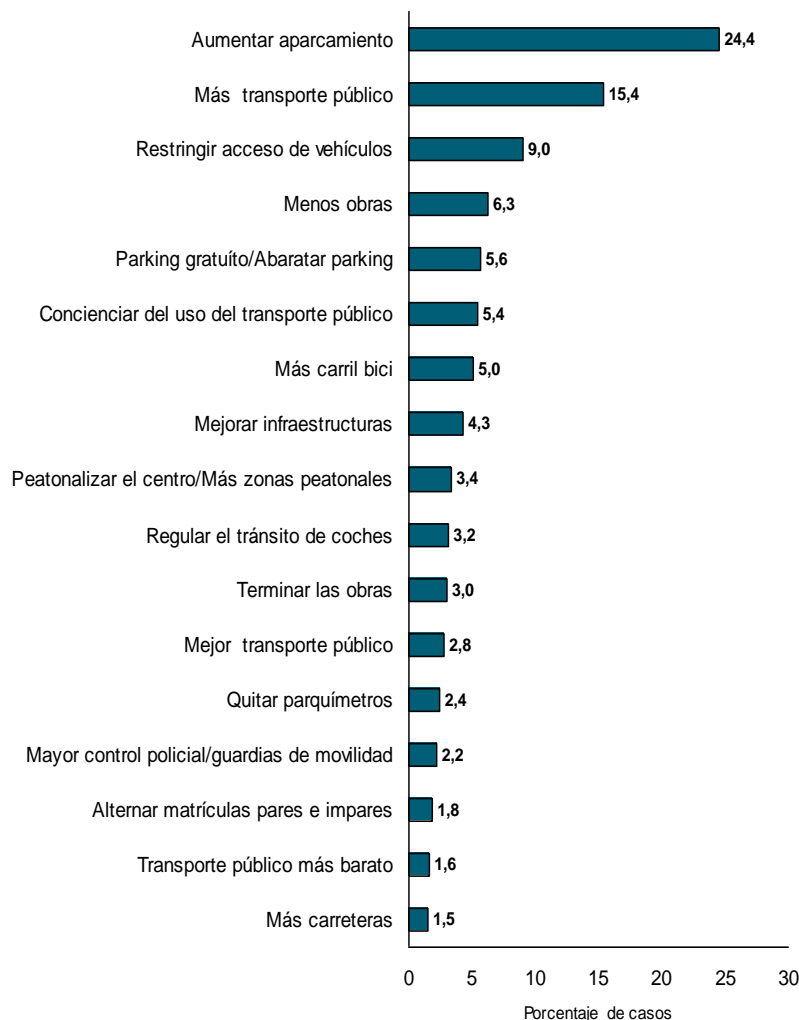
Facilidad para desplazarse por la ciudad en....



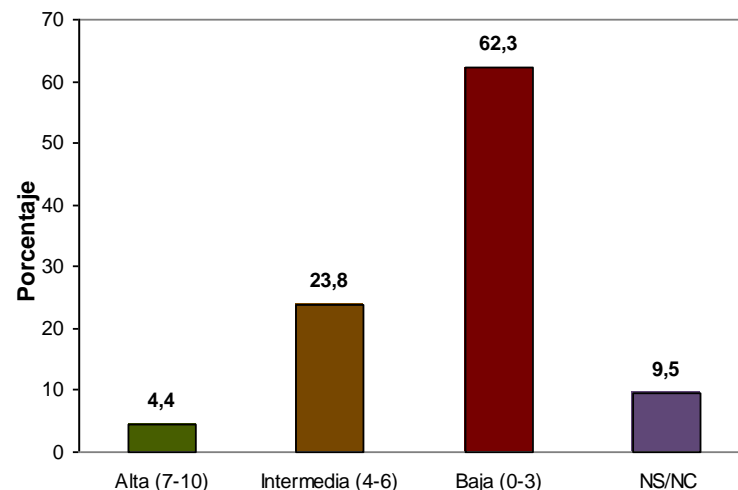
Puntuación Media en una escala de 0-10

5.4. Movilidad, Transportes e Infraestructuras (II)

¿Qué podría hacer el ayuntamiento para mejorar la circulación de la ciudad?
(Respuesta múltiple, máximo tres respuestas)



Facilidad para aparcar en la ciudad de Madrid

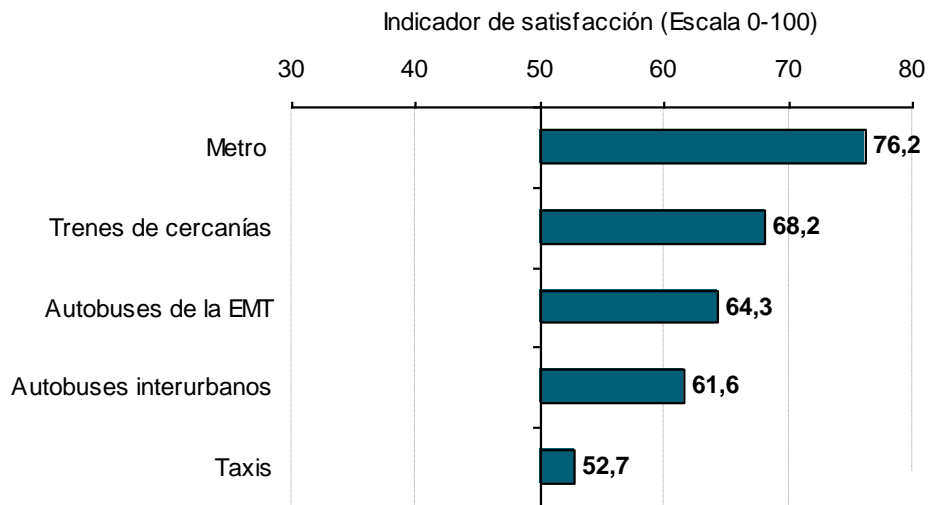


El 62,3% de los madrileños encuentran que es difícil aparcar en la ciudad, dando una puntuación baja – entre 0 y 3 puntos – en una escala de 0 a 10.

En consonancia con la dificultad percibida para aparcar, cuando se pregunta a los entrevistados por medidas para mejorar la circulación en la ciudad, la medida más mencionada es la de aumentar los aparcamientos (24,4%), seguida por más transporte público (15,4%) y restringir el acceso de vehículos (9%)

5.4. Movilidad, Transportes e Infraestructuras (III)

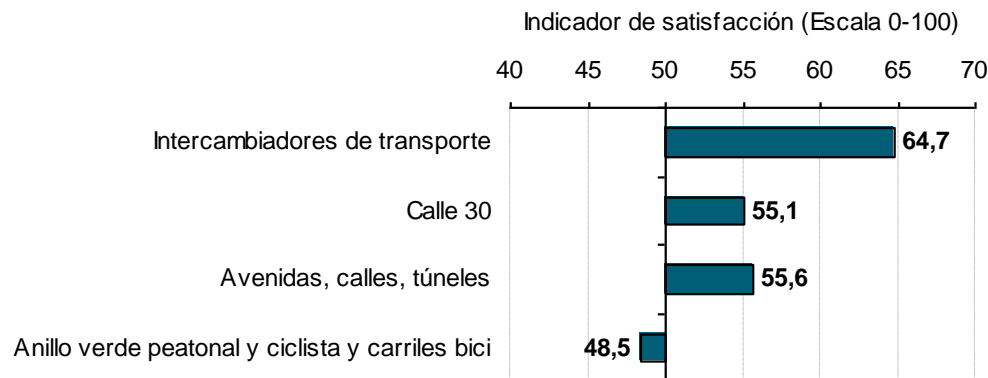
Indicadores de Satisfacción con los Medios de Transporte públicos



Los transportes públicos de la ciudad son muy bien valorados por los madrileños, especialmente el Metro que alcanza un indicador de satisfacción de 76,2.

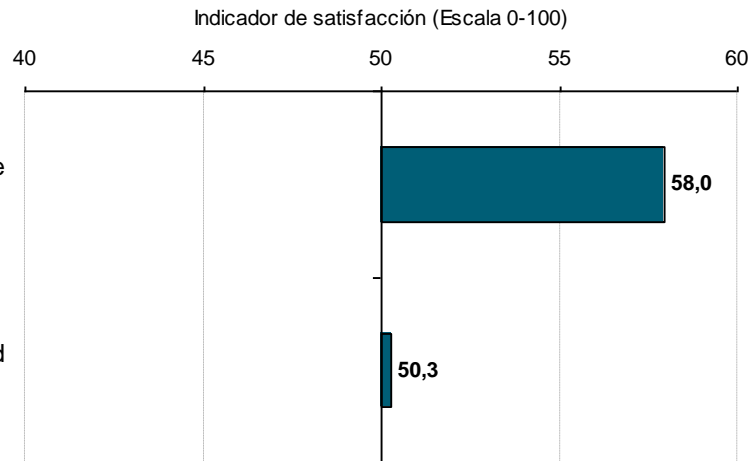
Las infraestructuras para la mejora de la movilidad alcanzan valores positivos en los indicadores de satisfacción, a excepción del anillo verde peatonal y ciclista y los carriles bici.

Indicadores de Satisfacción con las Infraestructuras para la mejora de la movilidad



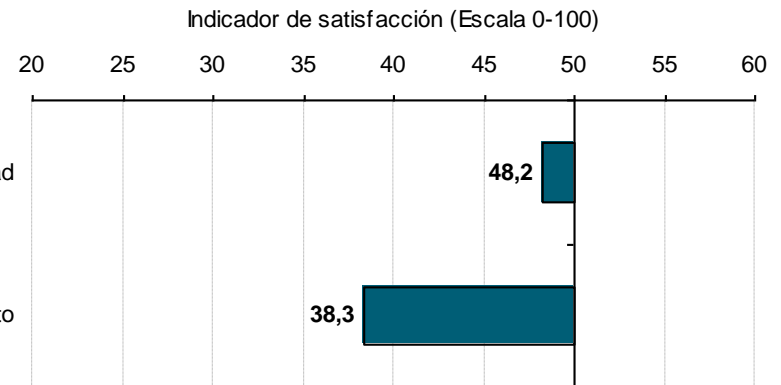
5.4.Movilidad, Transportes e Infraestructuras (IV)

Indicadores de Satisfacción con actuaciones específicas para la mejora de la movilidad



Los ciudadanos valoran positivamente las actuaciones específicas del Ayuntamiento de Madrid para la mejora de la movilidad, alcanzando valores por encima de los 50 puntos la peatonalización de las calles del centro de la ciudad y las áreas de prioridad residencial.

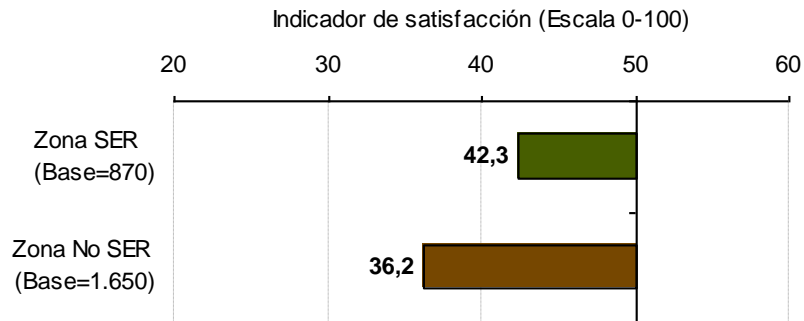
Indicadores de Satisfacción con los Servicios para la mejora de la movilidad



El Servicio de Estacionamiento Regulado y los Agentes de Movilidad no llegan a obtener indicadores positivos.

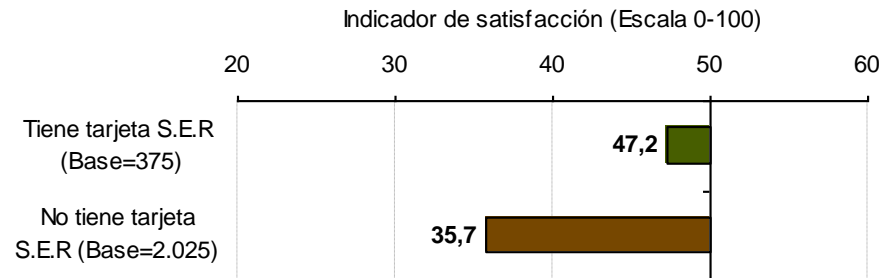
5.4.Movilidad, Transportes e Infraestructuras (V)

Indicadores de Satisfacción con el Servicio de Estacionamiento Regulado en función de si reside o no en Zona Ser



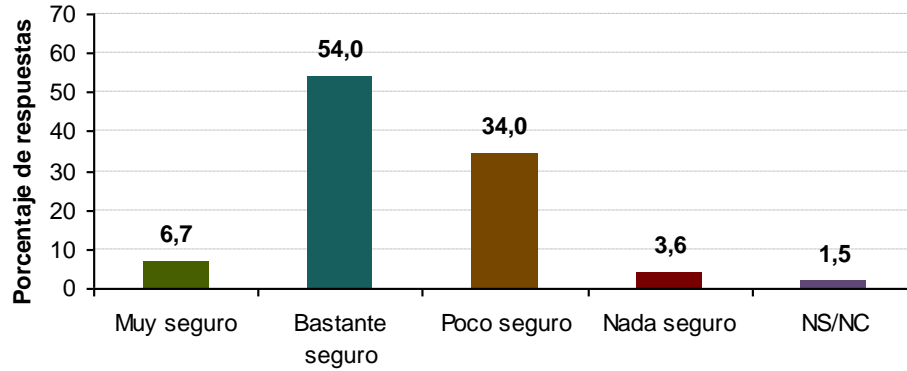
La insatisfacción con el Servicio de Estacionamiento Regulado es menor entre los que residen en zona afectada por este servicio y entre los que disponen de tarjeta de aparcamiento.

Indicadores de Satisfacción con el Servicio de Estacionamiento Regulado en función de si tiene o no tarjeta de residente



5.5. Seguridad y Emergencias (I)

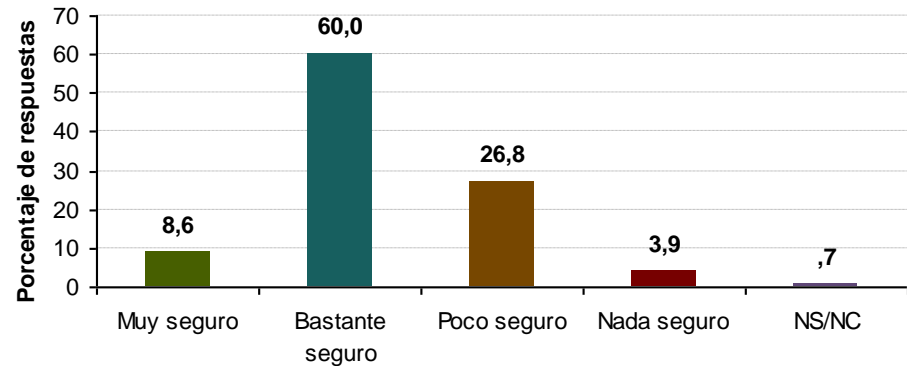
¿Cómo se siente de seguro en la Ciudad?



Un 60,7% de los madrileños se sienten seguros en la ciudad

La seguridad percibida en los barrios es mayor que en la ciudad, llegando al 68,6% los ciudadanos que se sienten seguros en la zona donde residen

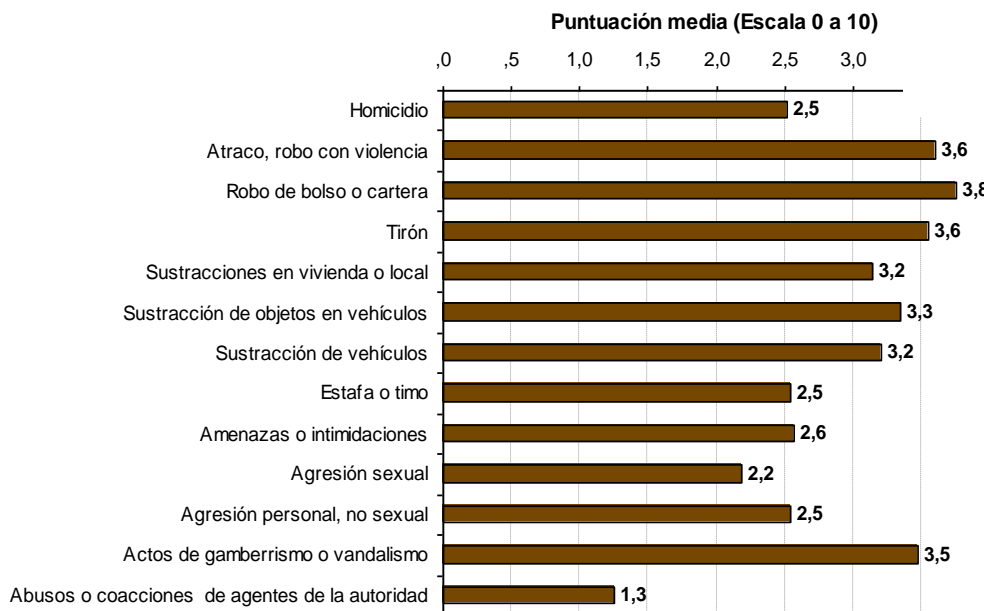
¿Cómo se siente de seguro en el barrio o zona donde vive?



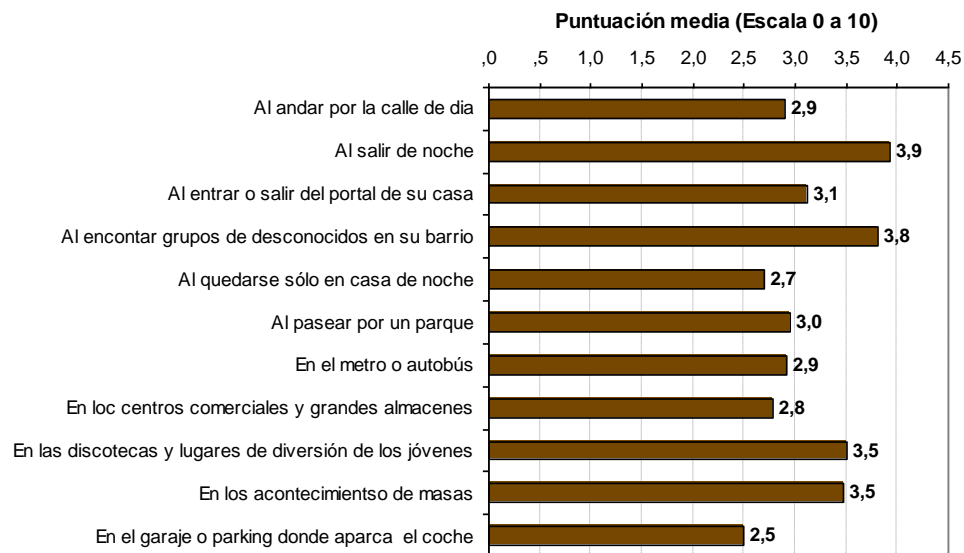
5.5. Seguridad y Emergencias (II)

La percepción de miedo en todas las situaciones testadas es baja. Solamente el miedo a salir de noche, el temor percibido en discotecas o lugares de distracción, en los acontecimientos de masa o al encontrar desconocidos en el barrio obtienen puntuaciones medias superiores a 3,5

¿Hasta qué punto cree que en su distrito puede ser víctima de ...?



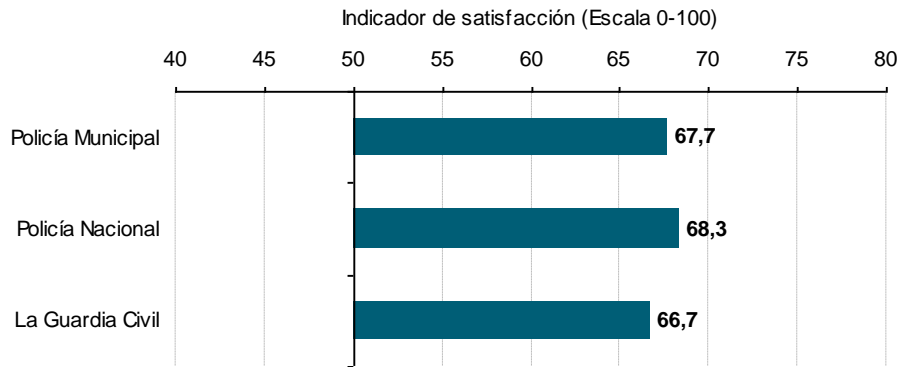
¿Con qué frecuencia siente miedo en cualquier zona de Madrid en las siguientes situaciones...?



Los delitos por los que más se teme son los robos de cartera, los atracos con violencia y los actos de gamberrismo o vandalismo

5.5. Seguridad y Emergencias (III)

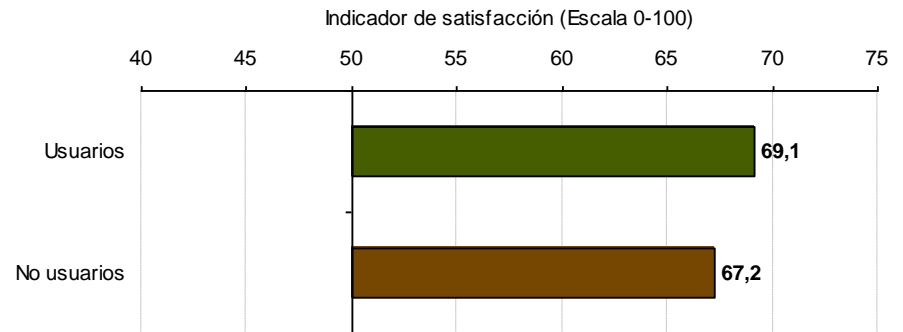
Indicadores de Satisfacción con los Servicios de Seguridad



Los tres cuerpos de seguridad obtienen indicadores de satisfacción muy positivos y próximos entre sí

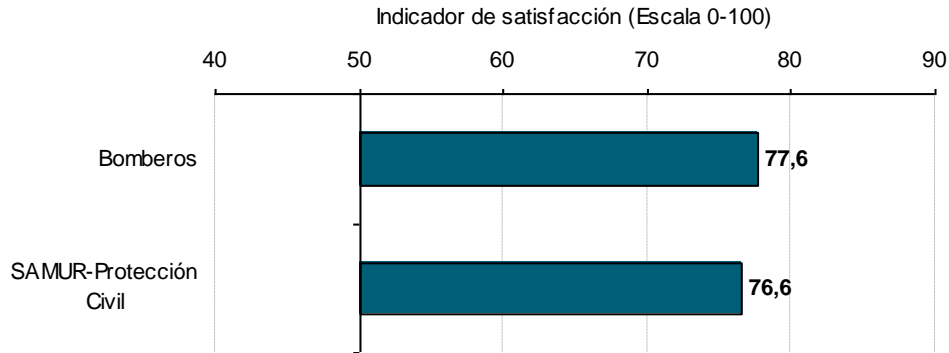
La satisfacción con los servicios de la Policía Municipal es mayor entre sus usuarios que entre los que no han utilizado estos servicios en los últimos 12 meses

Satisfacción con los servicios de la Policía Municipal de usuarios y no usuarios



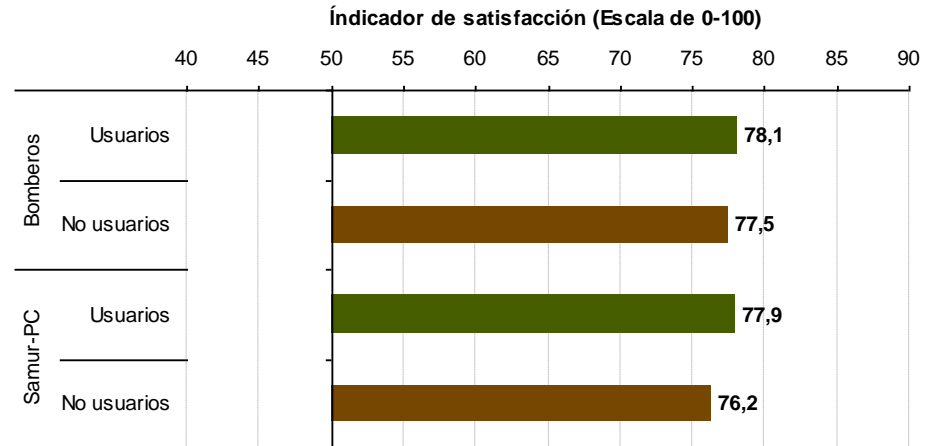
5.5. Seguridad y Emergencias (IV)

Indicadores de Satisfacción con los Servicios de Emergencias



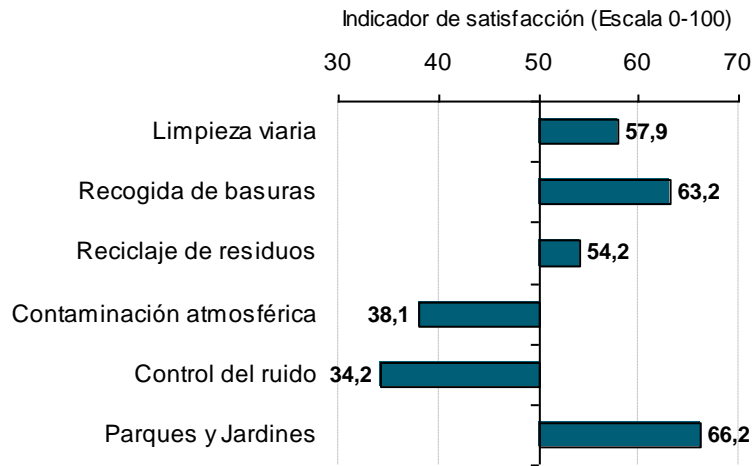
Los servicios de emergencia son muy bien valorados por los madrileños, alcanzando indicadores de satisfacción próximos a los 80 puntos y elevándose los indicadores de satisfacción entre los usuarios de los servicios

Satisfacción con los Servicios de Emergencias y Protección Civil de usuarios y no usuarios



5.6. Medio Ambiente

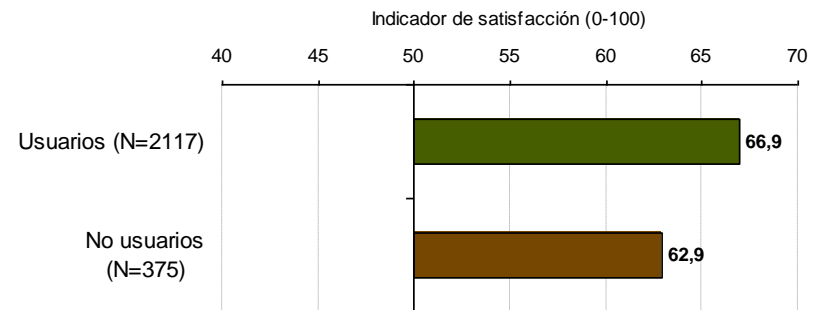
Indicadores de Satisfacción con los Servicios Mediambientales



La satisfacción con los parques y jardines es mayor en el grupo de usuarios que entre los no usuarios.

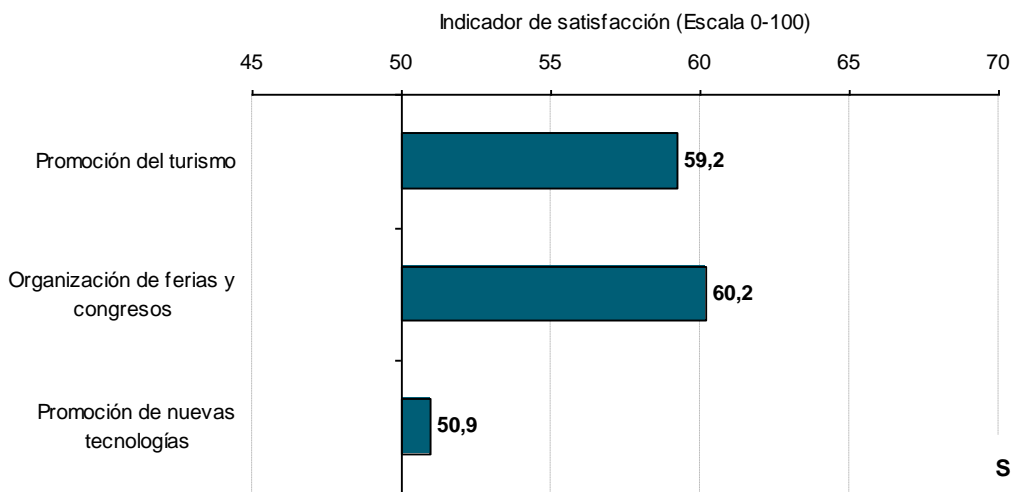
La satisfacción manifestada por los ciudadanos varía respecto a los distintos servicios medioambientales. Los parques y jardines, la recogida de basuras, la limpieza viaria y el reciclaje de residuos son bien valorados, en tanto que con el control del ruido y de la contaminación atmosférica obtienen peores valoraciones.

Indicador de Satisfacción con los Parques y Jardines en función de su uso en los últimos 12 meses



5.7. Economía, Consumo y Empleo (I)

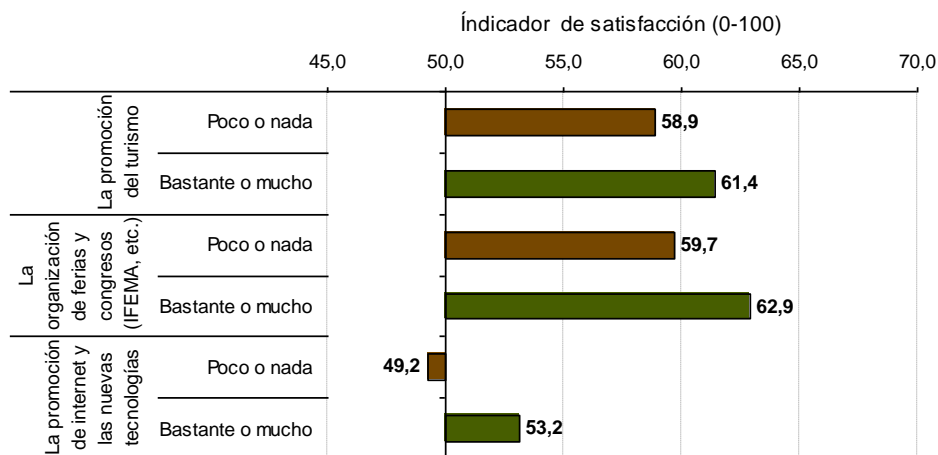
Indicadores de Satisfacción con el fomento de la Economía de la Ciudad



Los indicadores de satisfacción con el fomento de la economía muestran todos valores positivos, siendo el de promoción de nuevas tecnologías el que tiene puntuaciones más moderadas

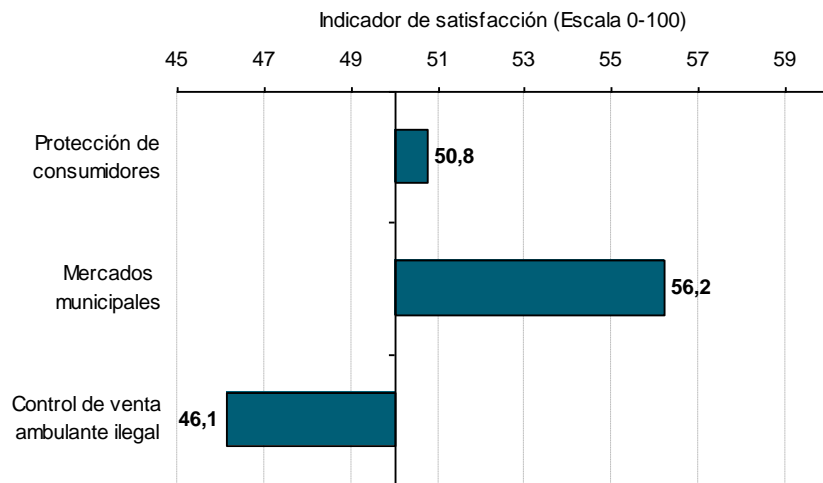
Satisfacción con el fomento de la Economía de la Ciudad según el grado de información sobre las actividades del Ayuntamiento

La satisfacción con las actuaciones municipales para el fomento de la economía es mayor entre los entrevistados que manifiestan estar bastante o mucho informados sobre las actividades del Ayuntamiento que entre los que consideran que están poco o nada informados



5.7. Economía, Consumo y Empleo (II)

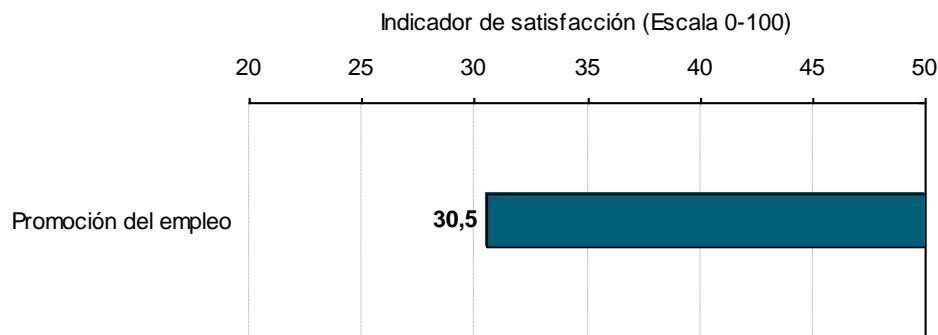
Indicadores de Satisfacción con los Servicios de Consumo



Los mercados municipales tiene 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.

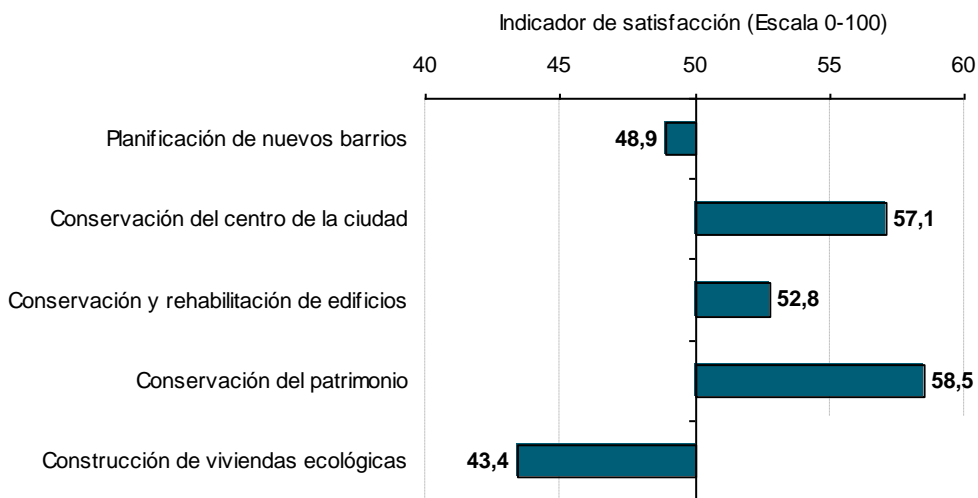
La satisfacción con la promoción del empleo es baja, de acorde con el contexto socioeconómico actual en el que las demandas al respecto son muy elevadas

Indicador de Satisfacción con las actuaciones municipales de promoción del empleo



5.8. Urbanismo y Vías Públicas

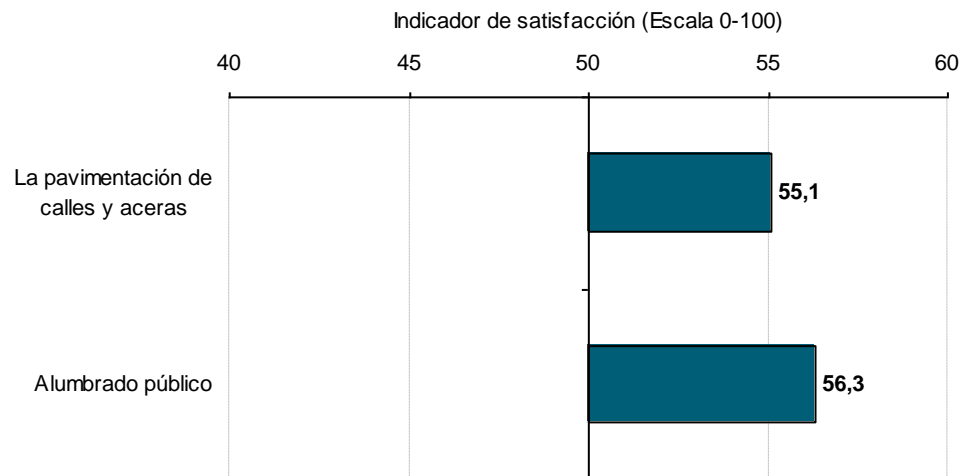
Indicadores de Satisfacción con las Actuaciones en materia de Urbanismo



La conservación del centro de la ciudad, la rehabilitación de edificios y conservación del patrimonio son bien valorados, en tanto que la planificación de nuevos barrios y la construcción de viviendas ecológicas son aspectos más desconocidos de la intervención urbanística y por ello también menos valorados.

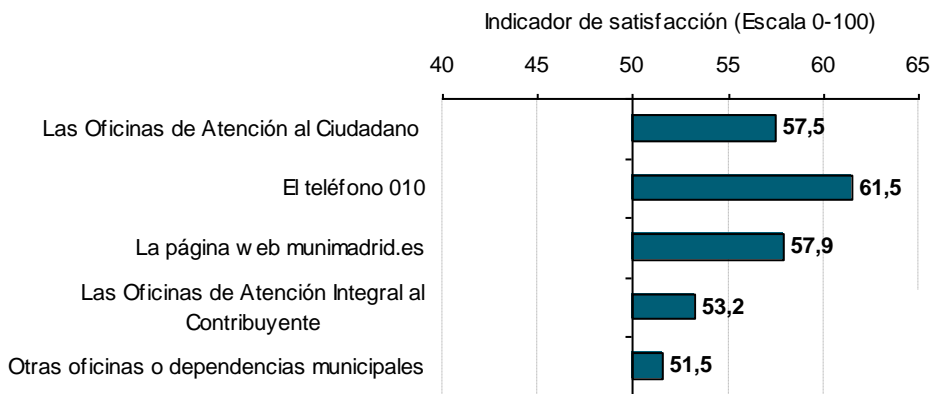
Los ciudadanos se expresan mayoritariamente satisfechos el mantenimiento de las vías públicas

Indicadores de Satisfacción con las Vías Públicas



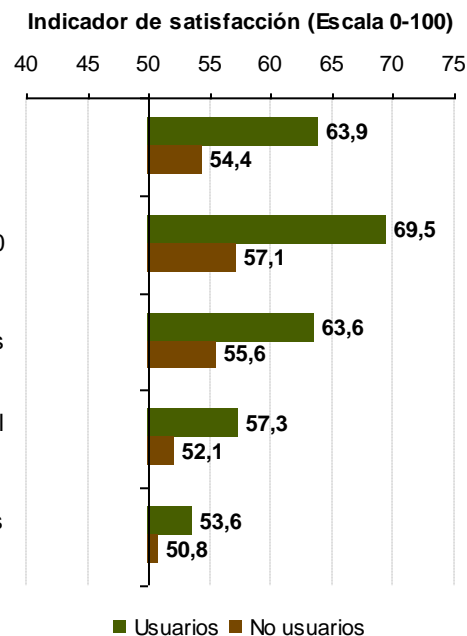
5.9. Atención al Ciudadano

Indicadores de Satisfacción con la Atención al Ciudadano



Los indicadores de satisfacción con la atención al ciudadano son positivos en todos los tipos de servicios, obteniendo la puntuación más alta el servicio de atención telefónica 010

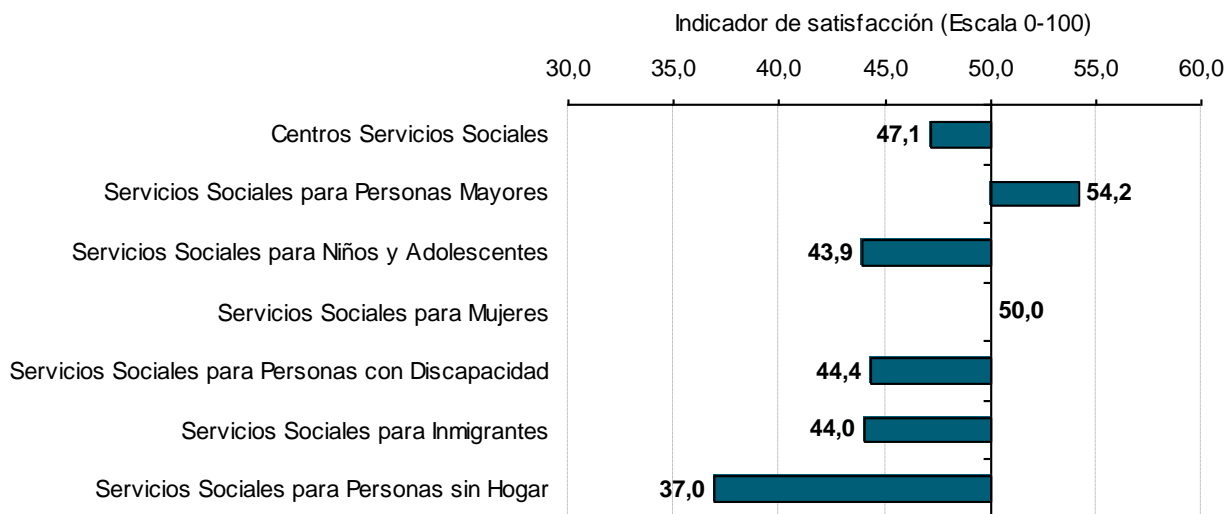
Indicadores de Satisfacción con la Atención al Ciudadano en función del uso



En la satisfacción con los servicios de atención al ciudadano influye de manera muy favorable la utilización de los mismos, observándose mejores valores entre los ciudadanos que manifiestan haberlos utilizado

5.10. Bienestar social (I)

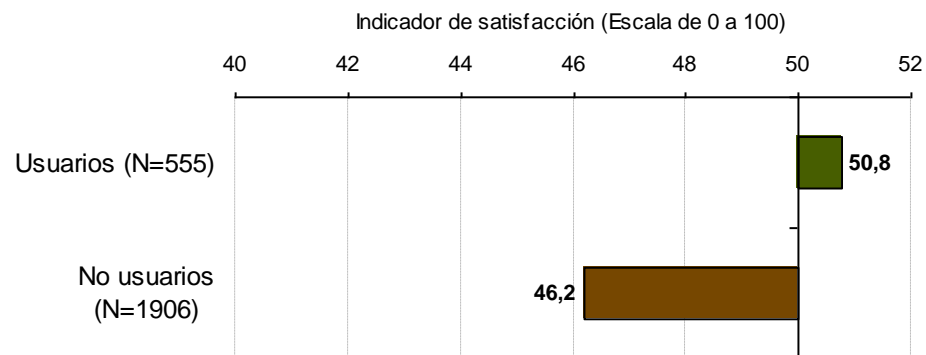
Indicadores de Satisfacción con los Servicios Sociales



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.

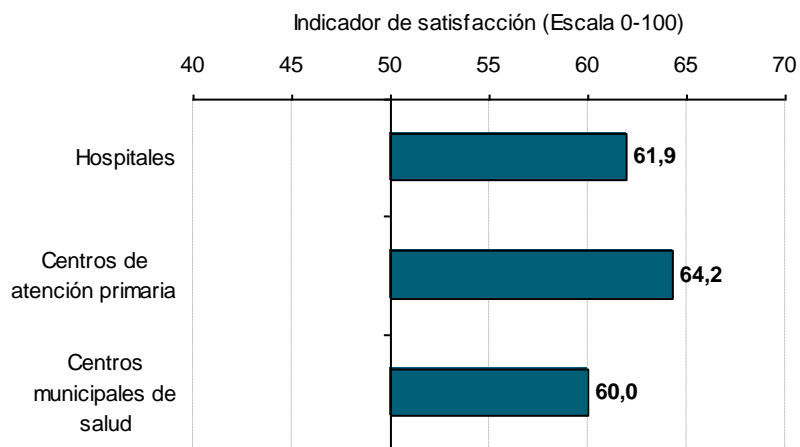
La satisfacción entre los usuarios de los centros de servicios sociales es mayor que entre los no usuarios, logrando un valor positivo de 50,8 puntos.

Indicador de Satisfacción con los Centros de Servicios Sociales en función de su uso en los últimos 12 meses



5. I 0. Bienestar social (II)

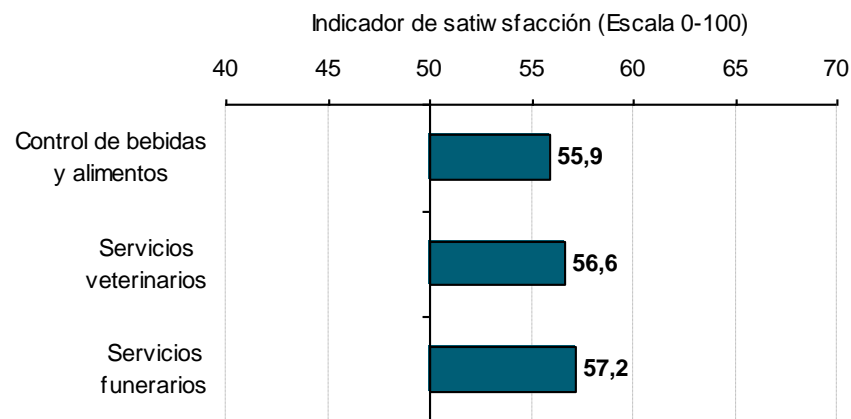
Indicadores de Satisfacción con la Red Sanitaria Pública



Todos los dispositivos de la Red Sanitaria Pública obtienen valores de satisfacción positivos a excepción de la atención a personas con problemas de adicción a las drogas o alcohol.

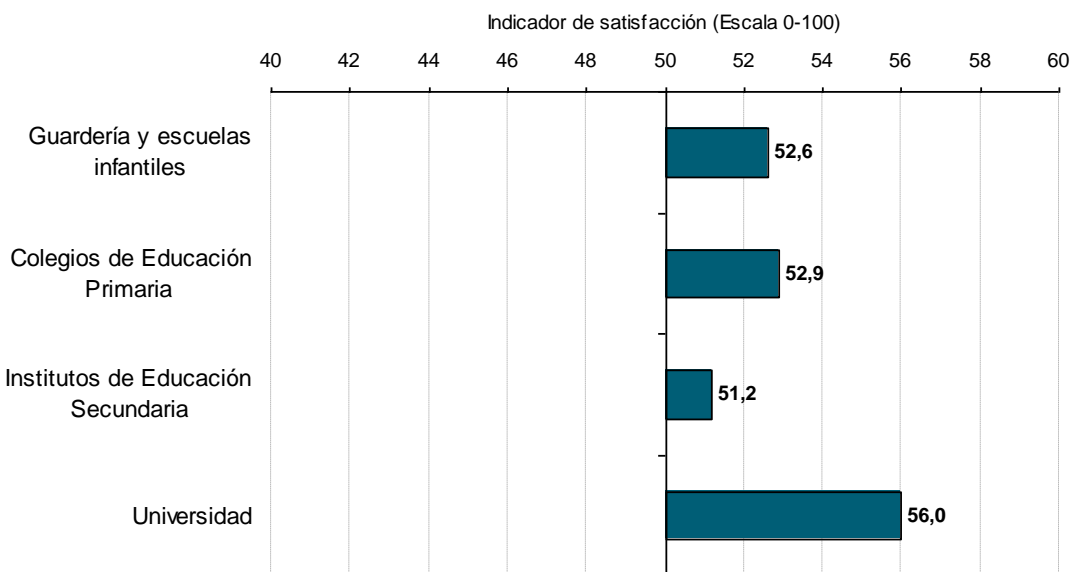
La satisfacción con los servicios municipales de salud pública es positiva en todos los indicadores analizados.

Indicadores de Satisfacción con Servicios Municipales de Salud Pública



5.10. Bienestar social (III)

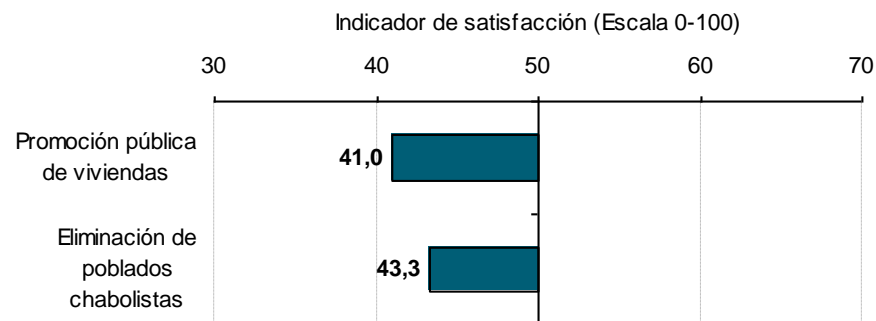
Indicadores de Satisfacción con el Sistema Público de Educación



Todos los niveles del sistema público de educación obtienen indicadores de satisfacción positivos, encontrando el indicador más alto en la enseñanza universitaria

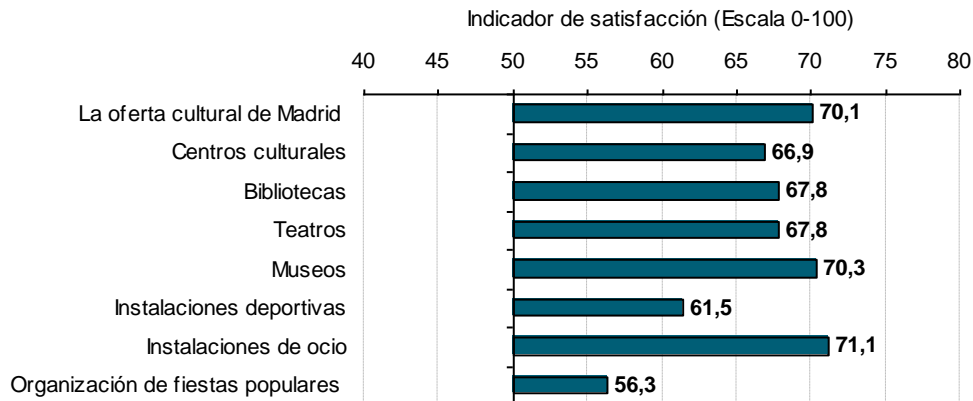
Las actuaciones municipales en materia de vivienda no llegan a obtener indicadores de satisfacción positivos en un contexto donde el problema de la vivienda si bien ha perdido prevalencia en la agenda pública no deja de ser un problema importante en la ciudad

Indicadores de Satisfacción con las Actuaciones en materia de Vivienda



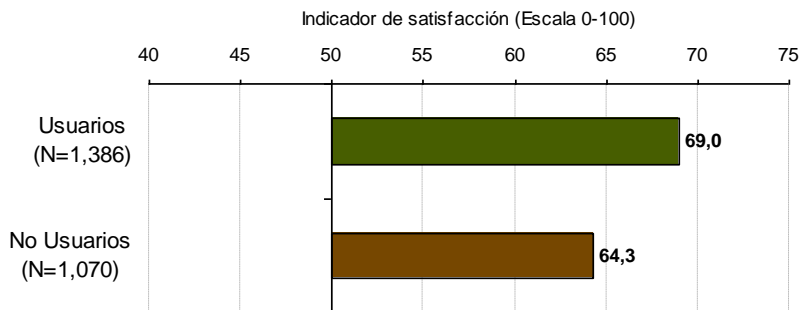
5.11. Cultura, Deporte y Ocio

Indicadores de Satisfacción con los Equipamientos para la Cultura, el Deporte y el Ocio

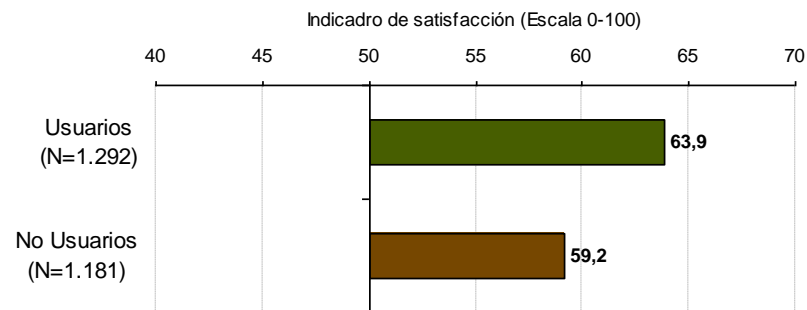


Los madrileños valoran muy positivamente los equipamientos y actividades para la cultura, el deporte y el ocio en la ciudad, encontrándose indicadores de satisfacción más altos entre los usuarios de las instalaciones municipales culturales y deportivas.

Indicadores de Satisfacción con centros culturales en función del uso en los últimos 12 meses

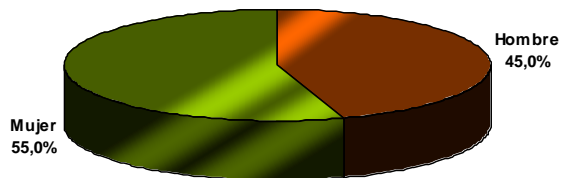


Indicadores de Satisfacción con las instalaciones deportivas en función del uso en los últimos 12 meses

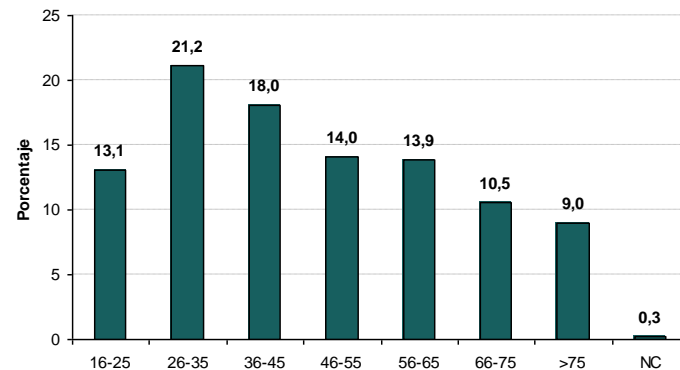


6. Perfil del entrevistado (I)

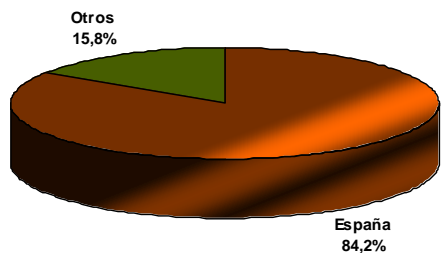
Sexo



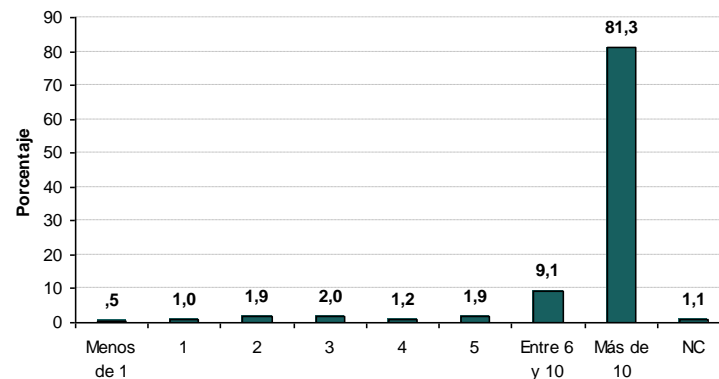
Edad (en años)



País de nacimiento

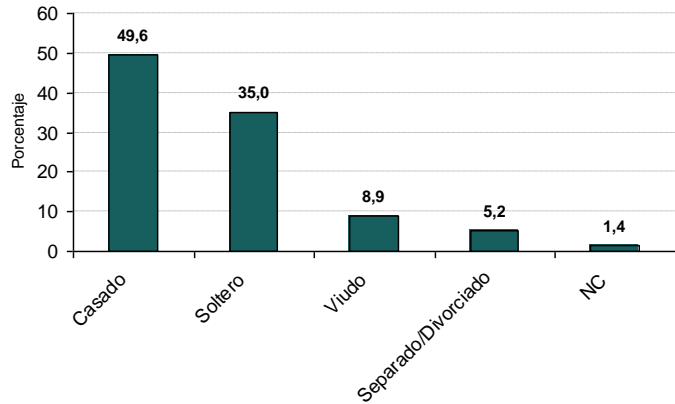


Años de residencia en Madrid

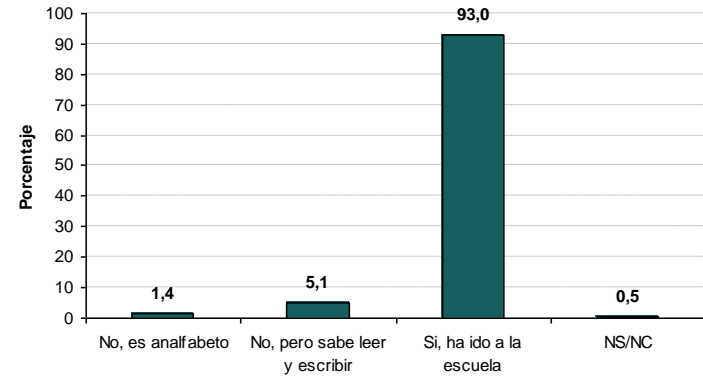


Perfil del entrevistado (II)

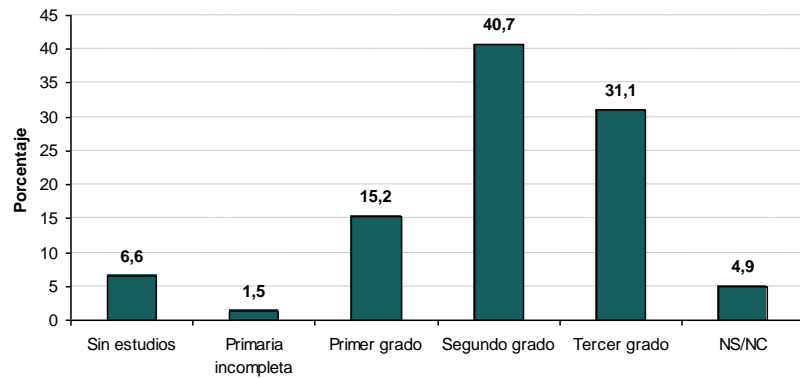
Estado Civil



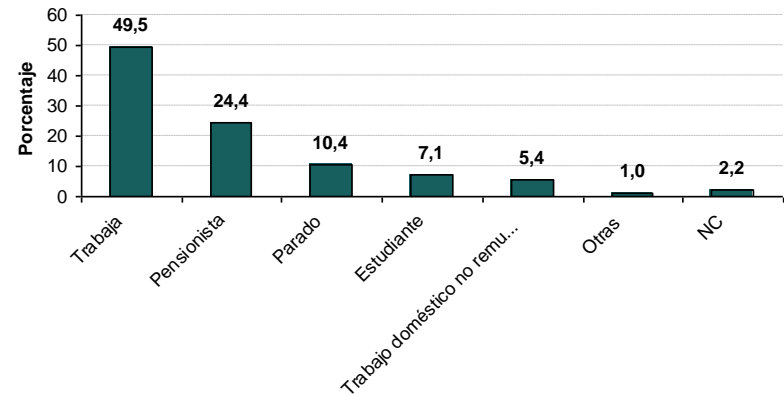
Ha ido a la escuela



Nivel de estudios

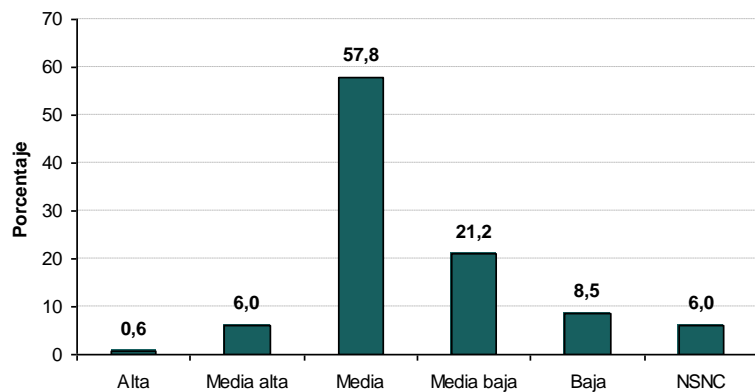


Situación laboral

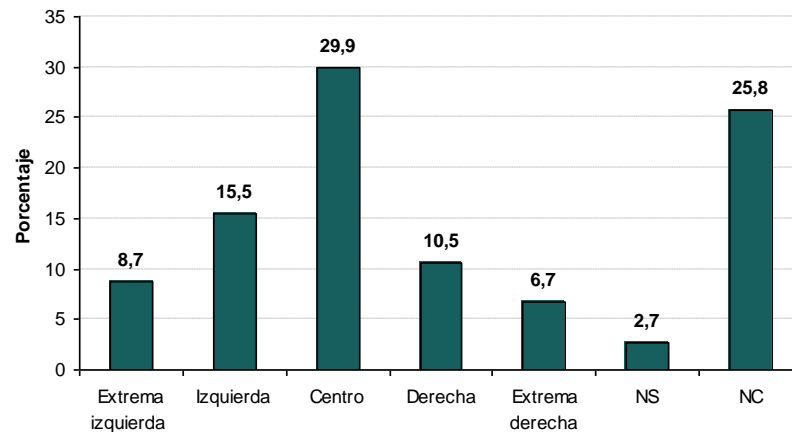


Perfil del entrevistado (III)

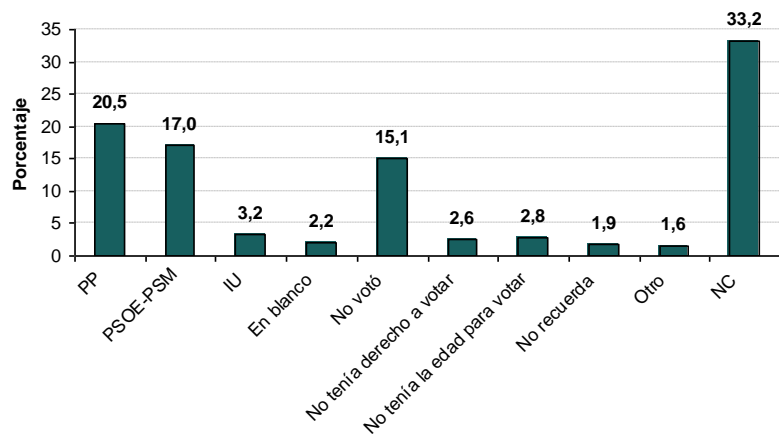
Clase social autovalorada



Ubicación ideológica



Recuerdo de voto



Religión

