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

Principales resultados

Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad
Subdirección General de Calidad y Evaluación
Servicio de Evaluación

Abril de 2019

1.- Ficha técnica e indicadores utilizados .....pg. 3
2.- Calidad de vida .....pg. 7
3.- Agenda pública .....pg. 16
4.- Satisfacción con los servicios públicos .....pg. 21
5.- Movilidad .....pg. 25
6.- Seguridad .....pg. 29
7.- Participación ciudadana .....pg. 34
8.- Administración de la ciudad .....pg. 38
9.- Gobernanza .....pg. 44
10.- Perfil de las personas encuestadas .....pg. 50

1.- Ficha técnica e indicadores utilizados

RESUMEN DEL TRABAJO DE CAMPO

Distrito	Total viviendas visitadas	Total incidencias	Negativa a responder	Resto de incidencias	Encuestadas
Centro	1.472	1.072	390	682	400
Arganzuela	1.218	818	261	557	400
Retiro	1.241	826	352	474	415
Salamanca	1.499	1.098	309	789	401
Chamartín	2.757	2.355	589	1.766	402
Tetuán	1.644	1.224	398	826	420
Chamberí	1.661	1.248	620	628	413
Fuencarral-El Pardo	2.373	1.953	315	1.638	420
Moncloa-Aravaca	3.120	2.698	790	1.908	422
Latina	2.539	2.113	824	1.289	426
Carabanchel	1.538	1.134	475	659	404
Usera	2.387	1.986	671	1.315	401
Puente de Vallecas	1.522	1.121	191	930	401
Moratalaz	2.170	1.764	1.029	735	406
Ciudad Lineal	1.115	708	282	426	407
Hortaleza	1.436	1.035	282	753	401
Villaverde	1.481	1.080	289	791	401
Villa de Vallecas	2.061	1.641	486	1.155	420
Vicálvaro	1.271	857	321	536	414
San Blas-Canillejas	2.131	1.727	482	1.245	404
Barajas	1.062	662	183	479	400
Total	37.698	29.120	9.539	19.581	8.578

Tasa de respuesta= Encuestadas / encuestadas+ negativas a responder= 47,35%

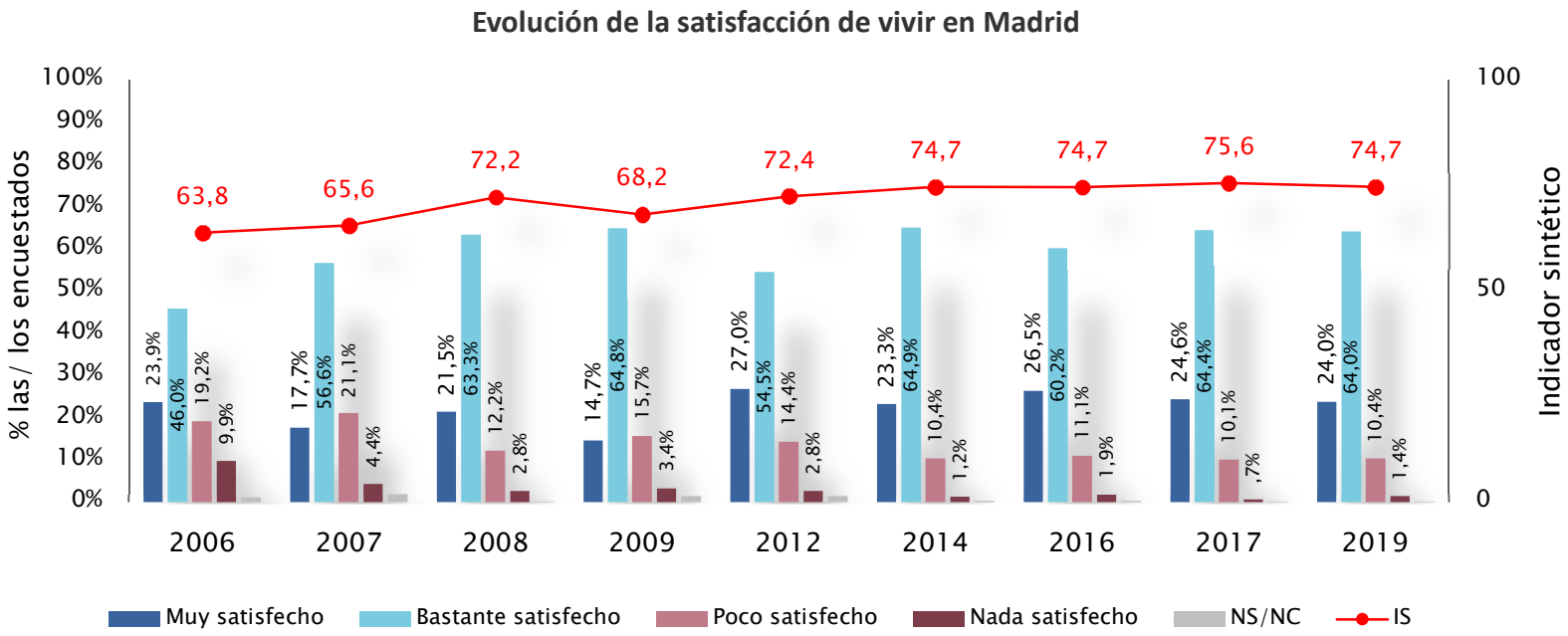
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Universo	Personas de 18 o más años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
Tamaño muestral	8.578 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), p=q=0,5, el error muestral es de ±1,08% para el conjunto de la muestra y del ±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	Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A Precio de adjudicación: 105.750,64 € (sin IVA) 127.958,27 € (con IVA)

INDICADORES UTILIZADOS

Todas las preguntas de la encuesta	• **Frecuencias** porcentuales de las variables	
Preguntas con escala semántica	• **Indicadores Sintéticos** *	Área de satisfacción: [50-100] Área de insatisfacción:[0-50)
Preguntas con escala numérica 0-10 puntos	• **Medias** de satisfacción	Área de satisfacción: [5-10] Área de insatisfacción: [0-5)

(*) 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.

2.- Calidad de vida

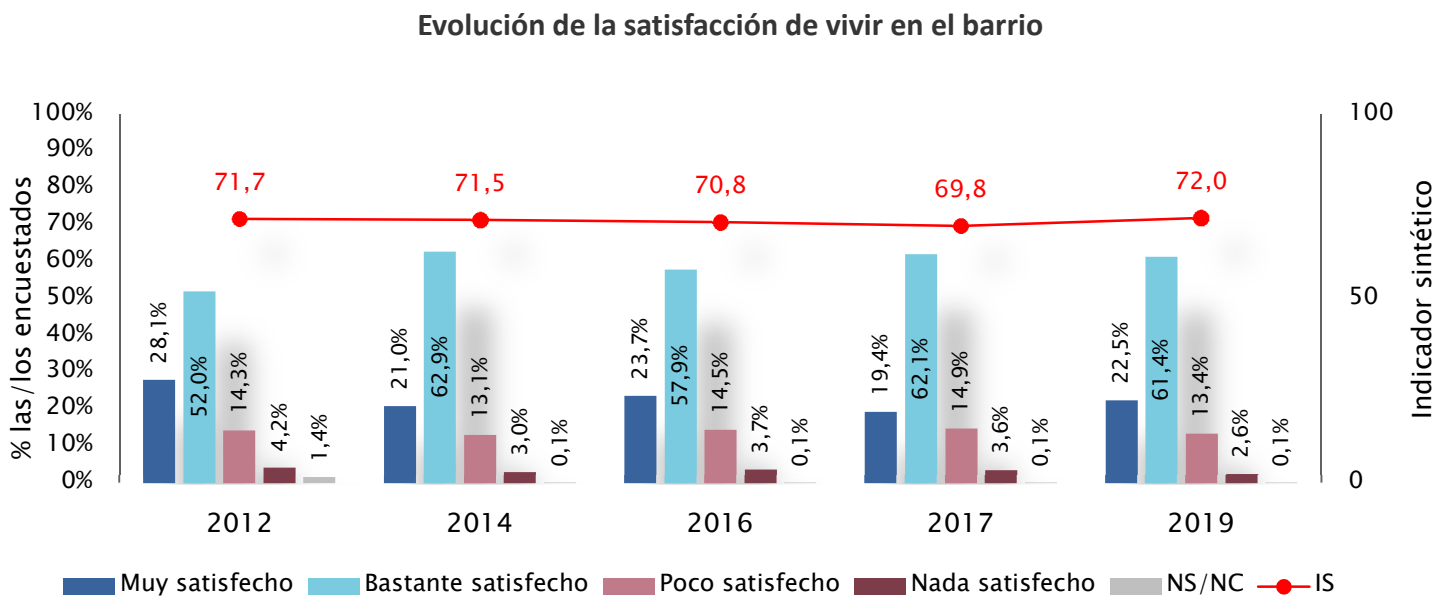


Disminuye la satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid

✓El Indicador sintético de satisfacción baja 0,9 puntos porcentuales respecto a 2017

✓El 88% de las personas encuestadas están muy o bastante satisfechas de vivir en Madrid en 2019.

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: aproximadamente **2.500** encuestas

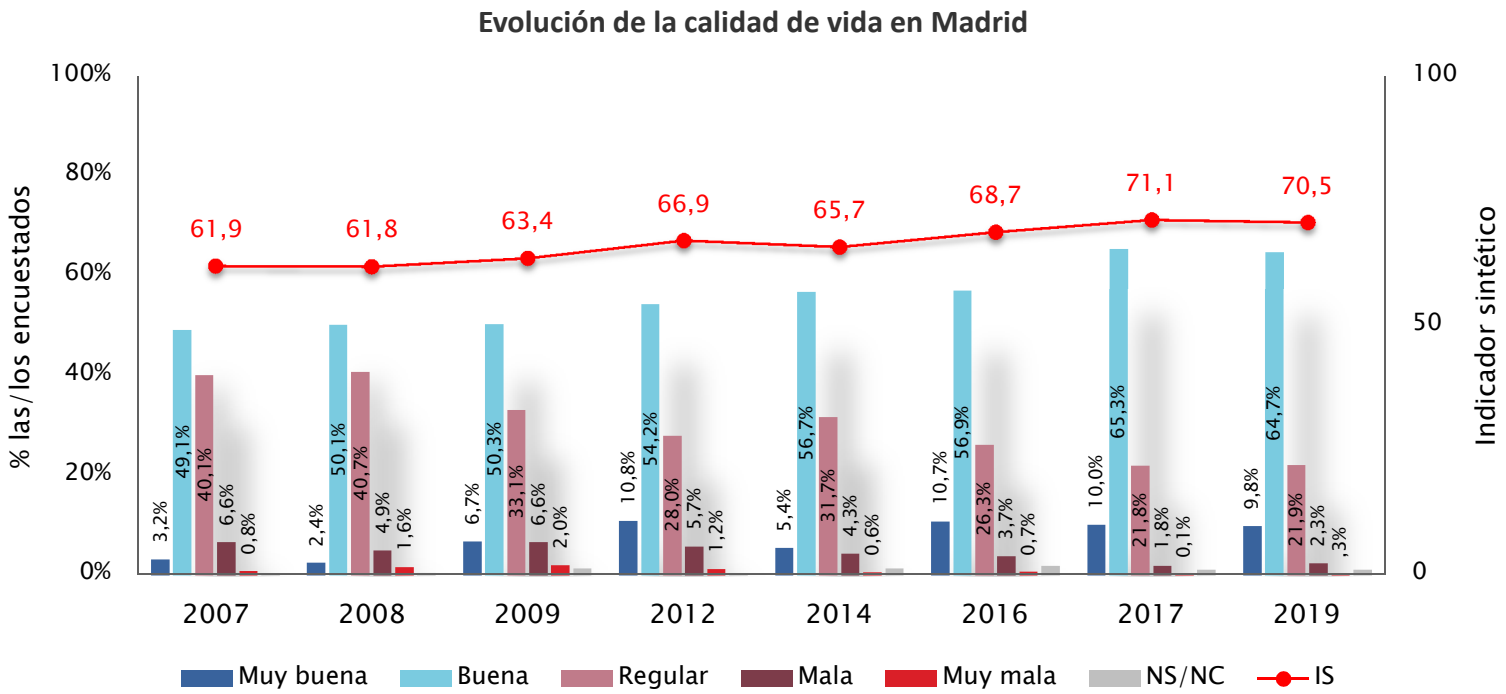


La satisfacción de vivir en el barrio mejora respecto a 2017

✓El Indicador sintético de satisfacción se incrementa, aumentando en 2,2 puntos respecto a 2017.

✓El 83,9% de las personas encuestadas están muy o bastante satisfechas de vivir en su barrio

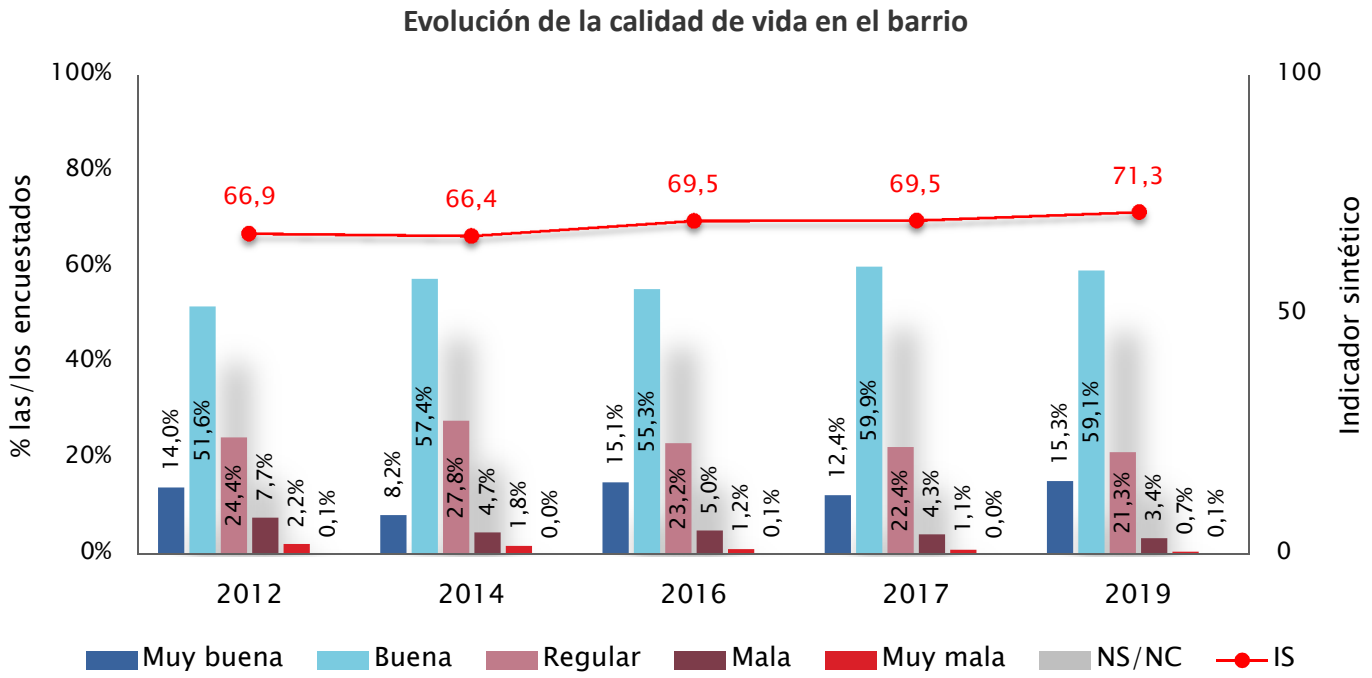
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas



La percepción de calidad de vida en Madrid empeora ligeramente respecto a 2017

- ✓ El Indicador sintético de calidad de vida en Madrid baja en 0,6 puntos respecto a 2017.
- ✓ El 74,5% de las personas encuestadas opina que la calidad de vida en Madrid es buena o muy buena, frente al 2,6 % que cree que es mala o muy mala.

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: aproximadamente **2.500** encuestas

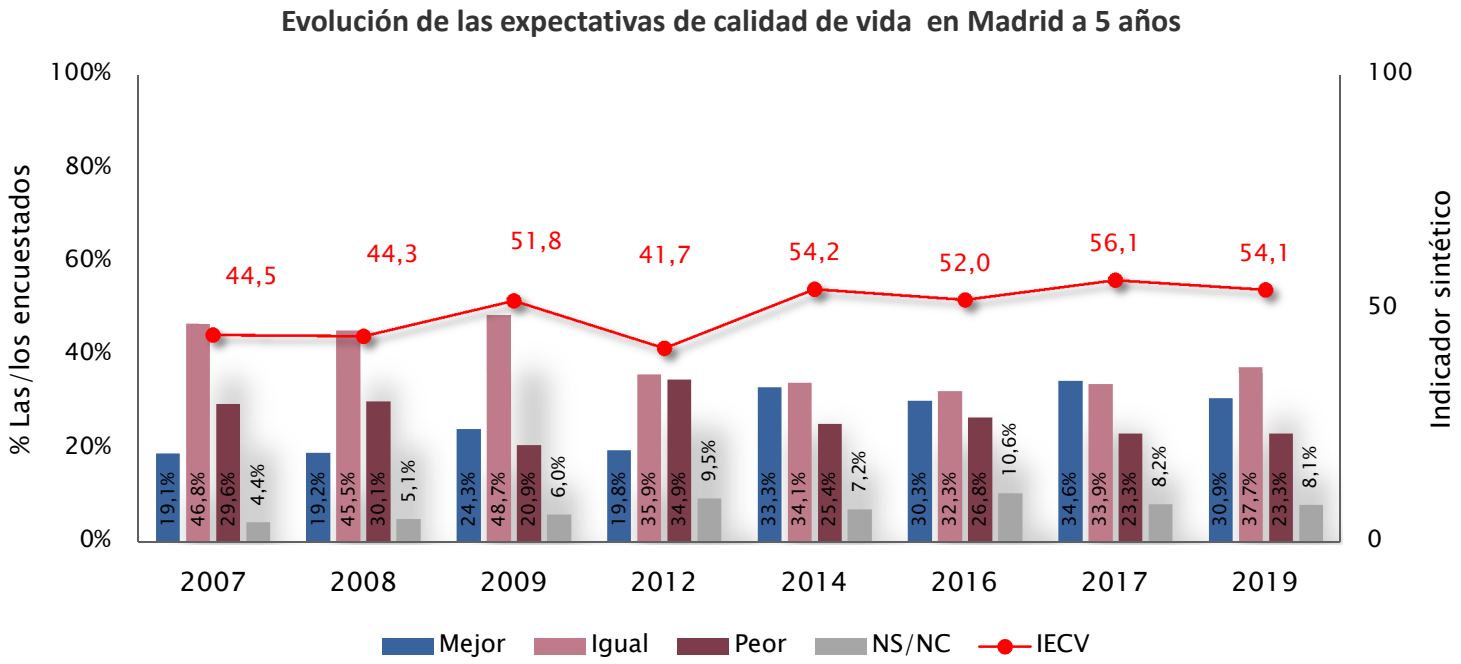


La percepción de calidad de vida en el barrio se incrementa respecto a 2017

✓ El Indicador sintético de calidad de vida en el barrio se incrementa, aumentando en 1,8 puntos respecto a 2017.

✓ El 74,4% de las personas encuestadas opina que la calidad de vida en el barrio es buena o muy buena, frente al 4,1% que cree que es mala o muy mala.

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: aproximadamente **2.500** encuestas

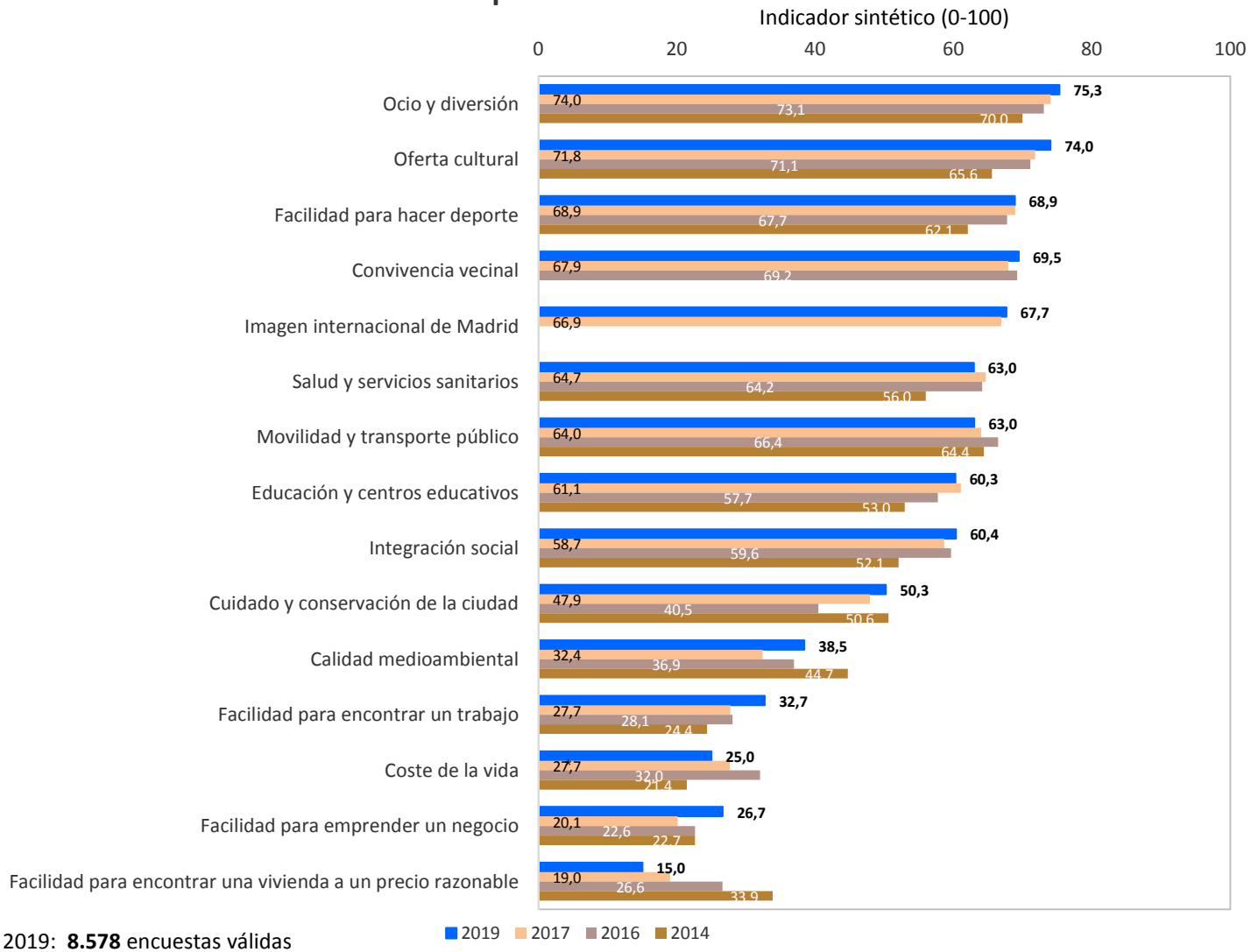


La expectativa de calidad de vida en Madrid empeora ligeramente de cara a los próximos 5 años

- ✓ El Indicador sintético de expectativa de calidad de vida en la ciudad baja 2 puntos respecto a 2017.
- ✓ El 30,9% de las personas encuestadas cree que la calidad de vida en Madrid en los próximos 5 años será mejor, frente al 23,3% que espera un empeoramiento

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: aproximadamente **2.500** encuestas

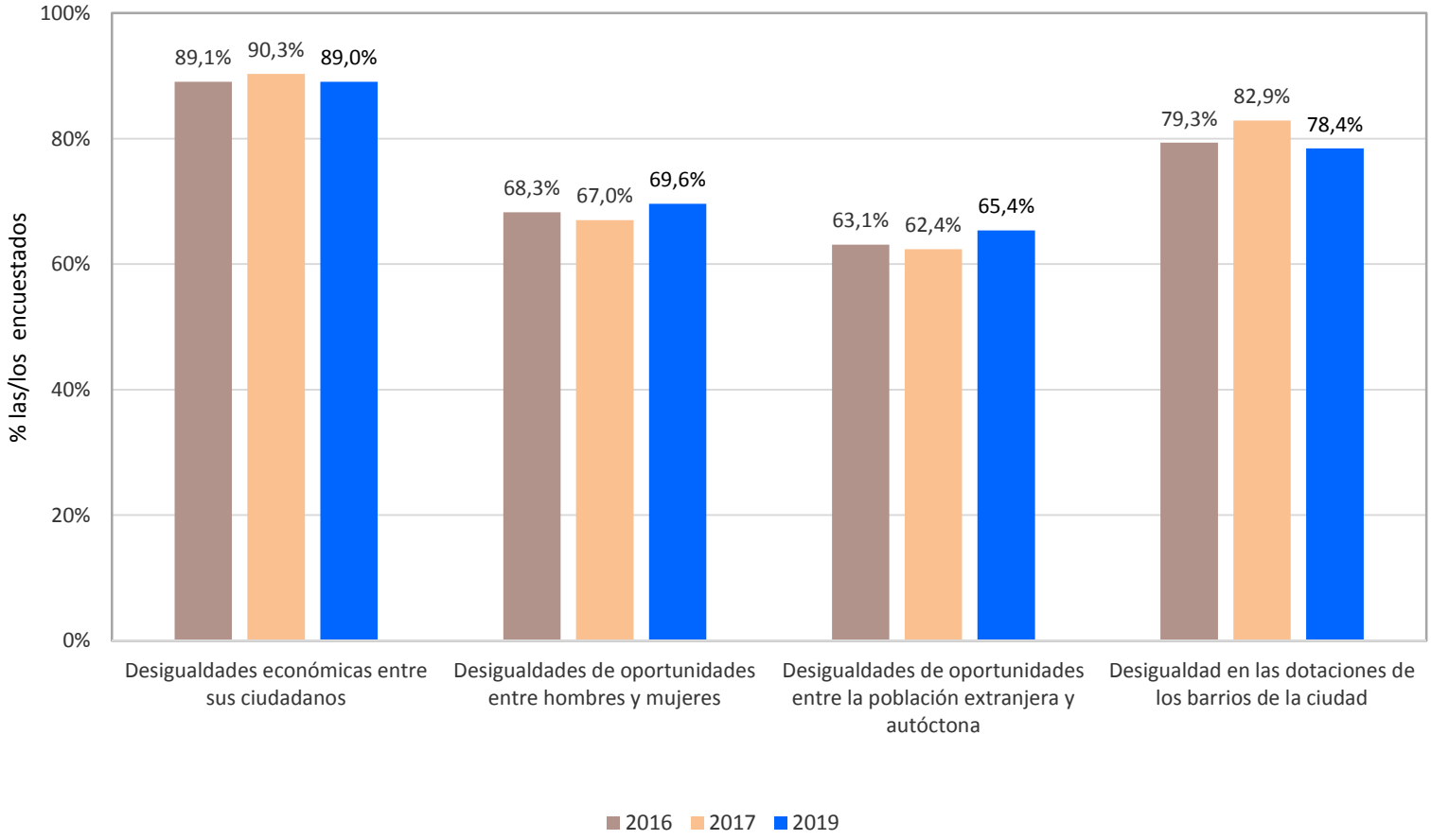
Evolución IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida de la ciudad 2014-2019



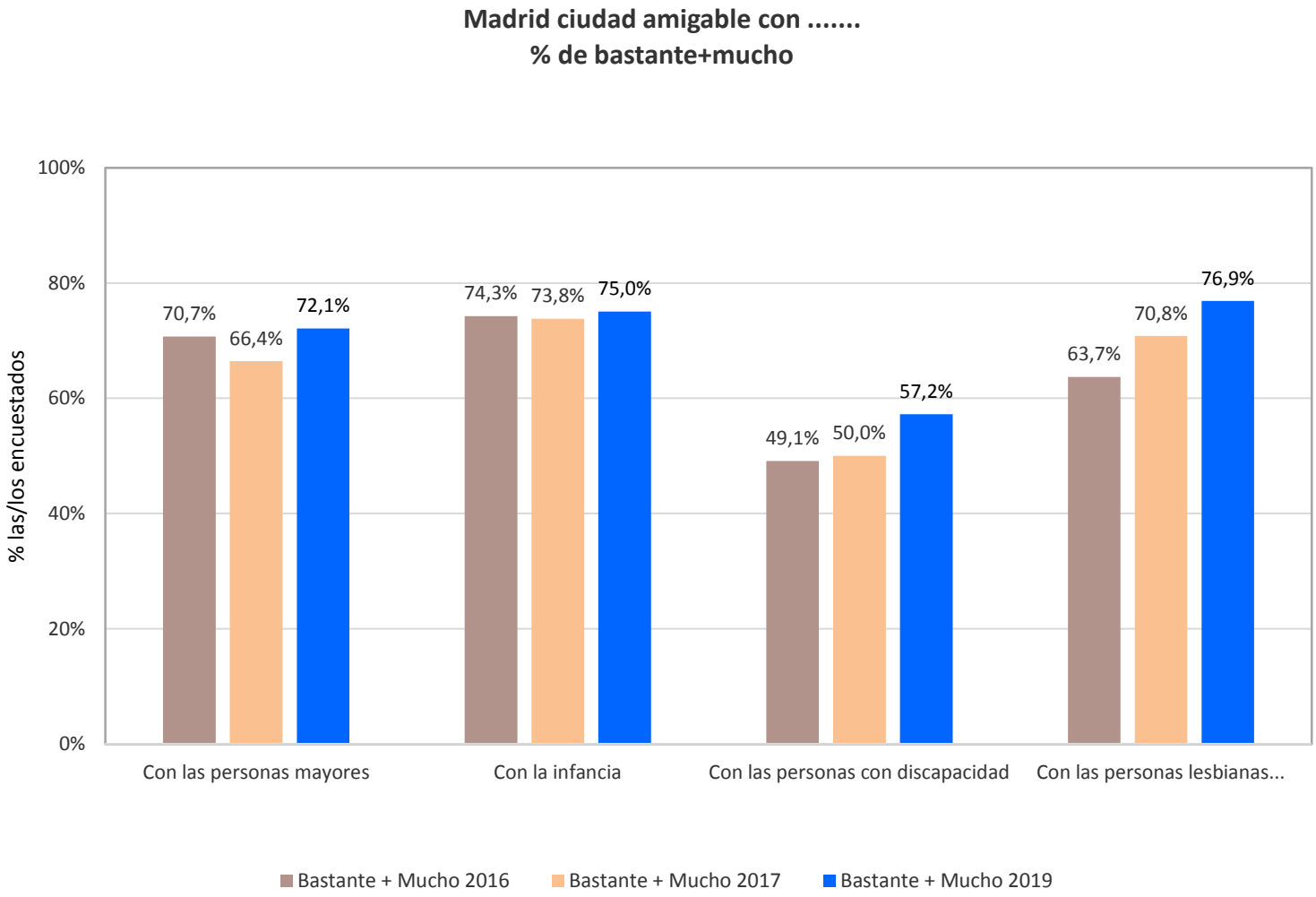
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

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

Percepción de las desigualdades en la ciudad de Madrid.
% de alta+muy alta



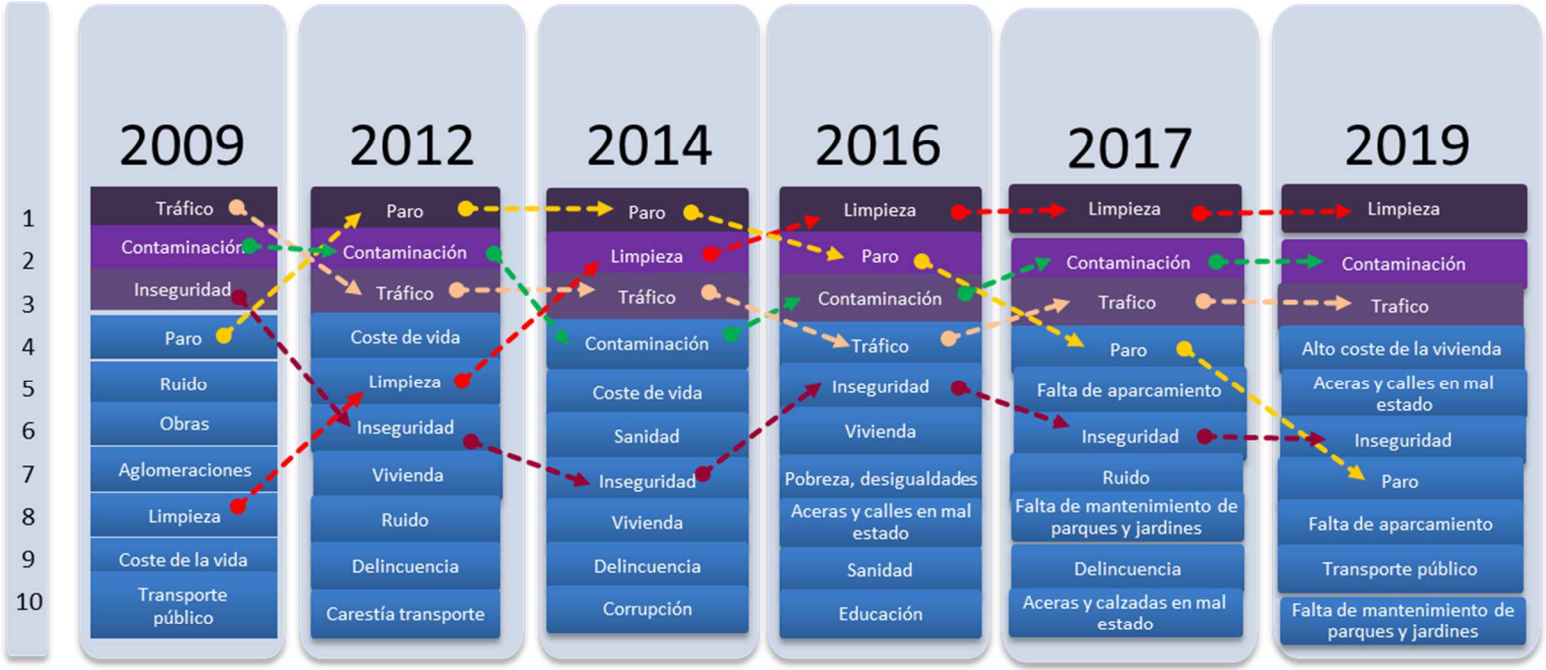
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas



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

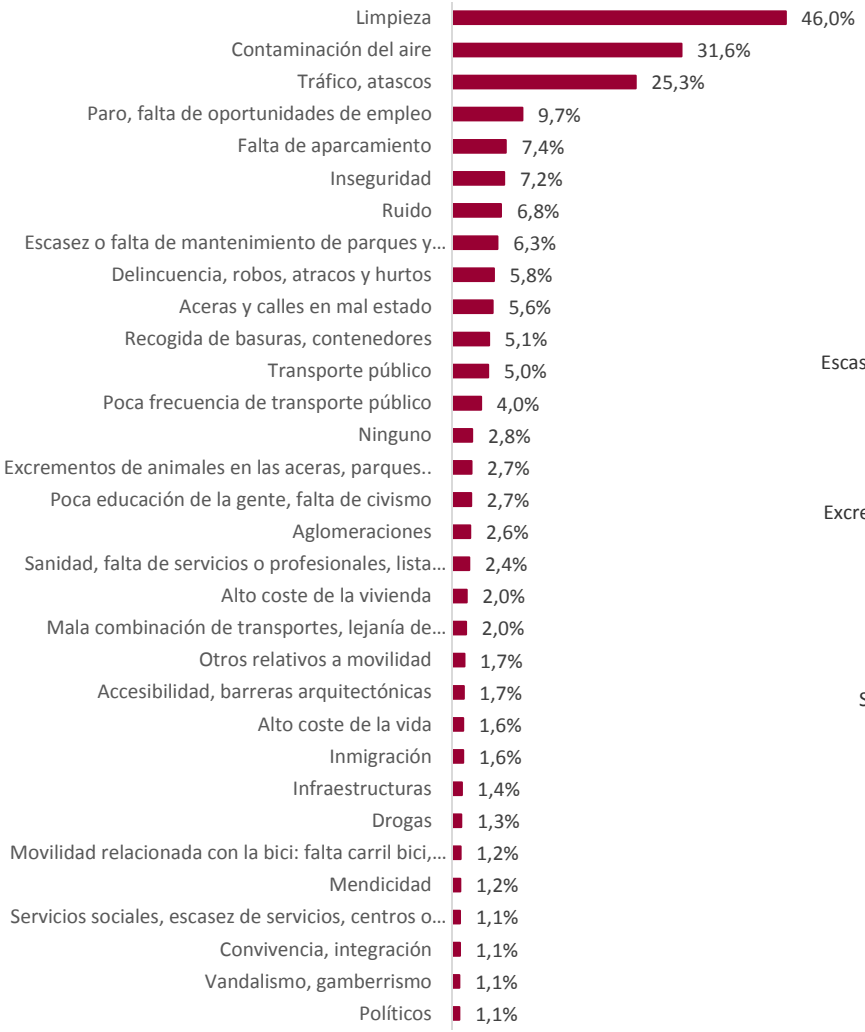
3.- Agenda pública

Evolución de los principales problemas



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

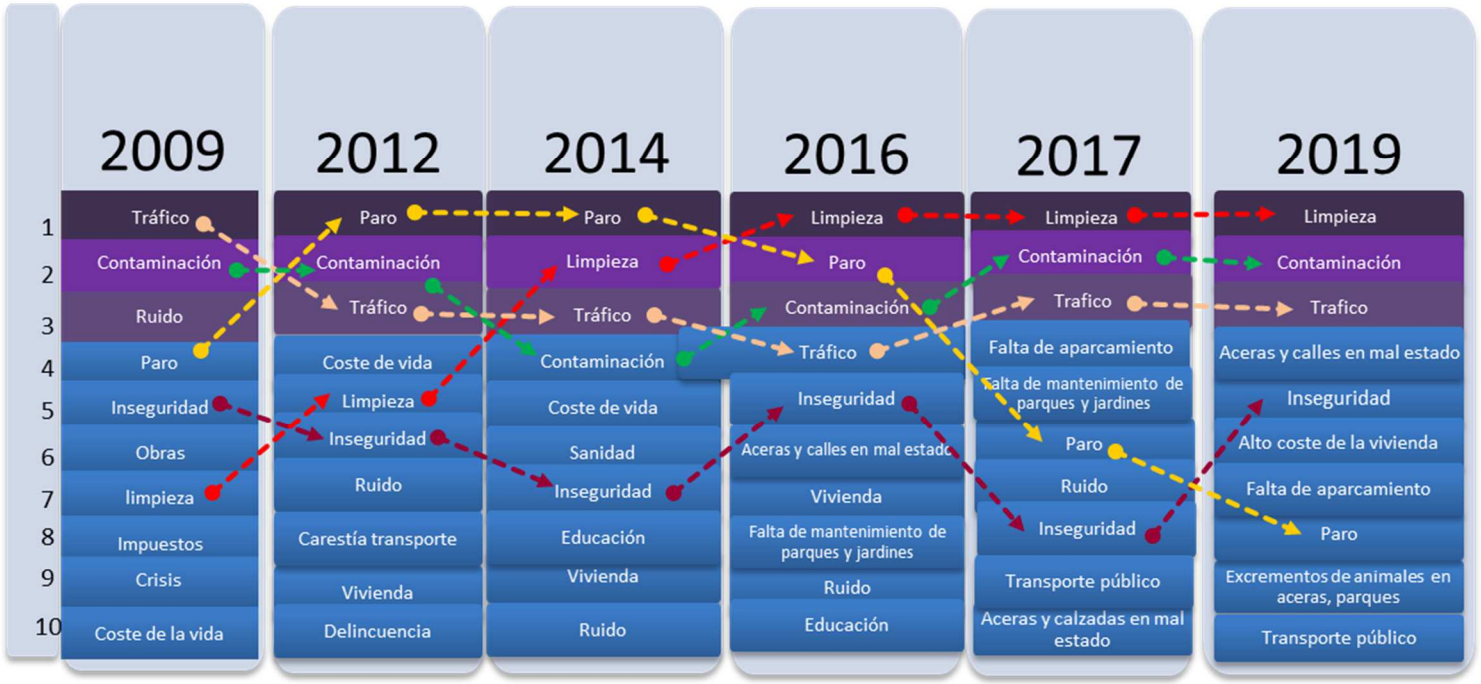
Principales problemas de la ciudad 2017
(% superior al 1%) (% de personas encuestadas)



Principales problemas de la ciudad 2019
(% superior al 1%) (% de personas encuestadas)

Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas

Evolución problemas que más afectan a la ciudadanía



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

Principales problemas que más afectan a la ciudadanía. 2017

(% superior al 1%) (% de personas encuestadas)

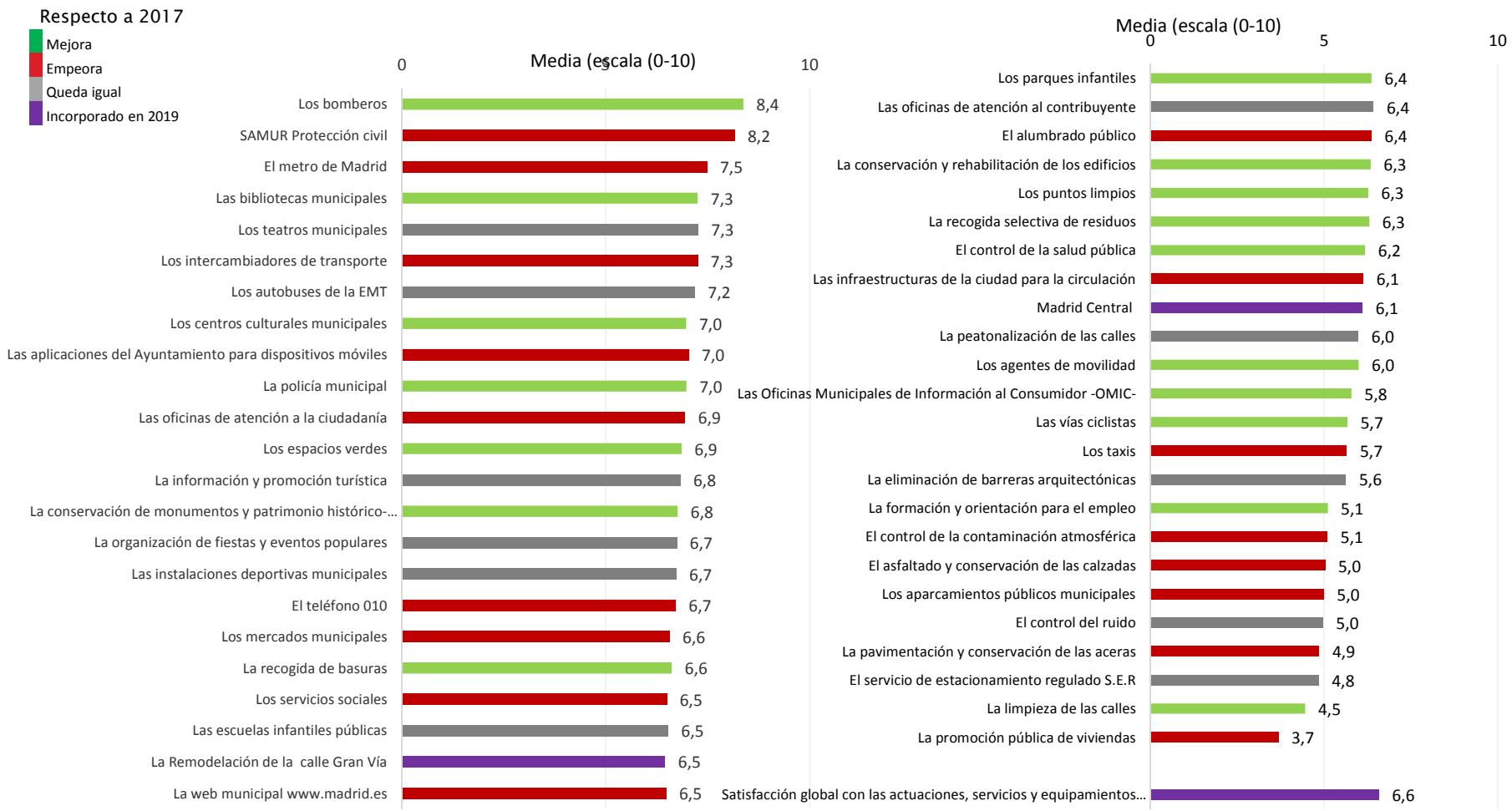
Principales problemas que afectan a la ciudadanía 2019

(% superior al 1%) (% de personas encuestadas)

Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas

4.- Satisfacción con los servicios públicos

Evolución de la satisfacción con los servicios, equipamientos y actuaciones municipales 2017-2019

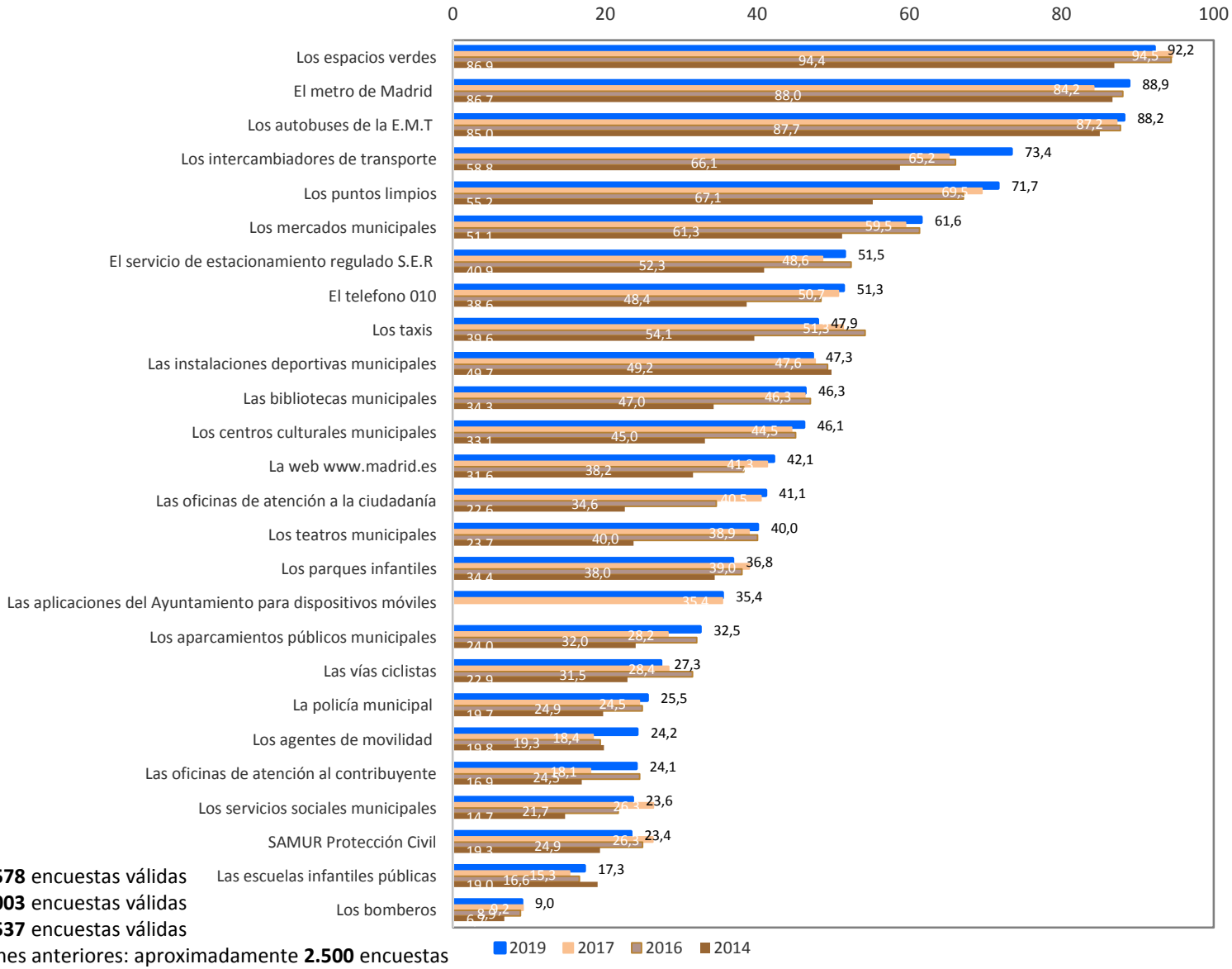


Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas

De los 47 servicios evaluados, 40 obtienen puntuaciones superiores a 5. Con 5 puntos o menos son valorados 7 servicios. En conjunto, son 17 los servicios que mejoran sus valoraciones, 11 queda igual, 17 empeora y 2 se valoran por primera vez en 2019.

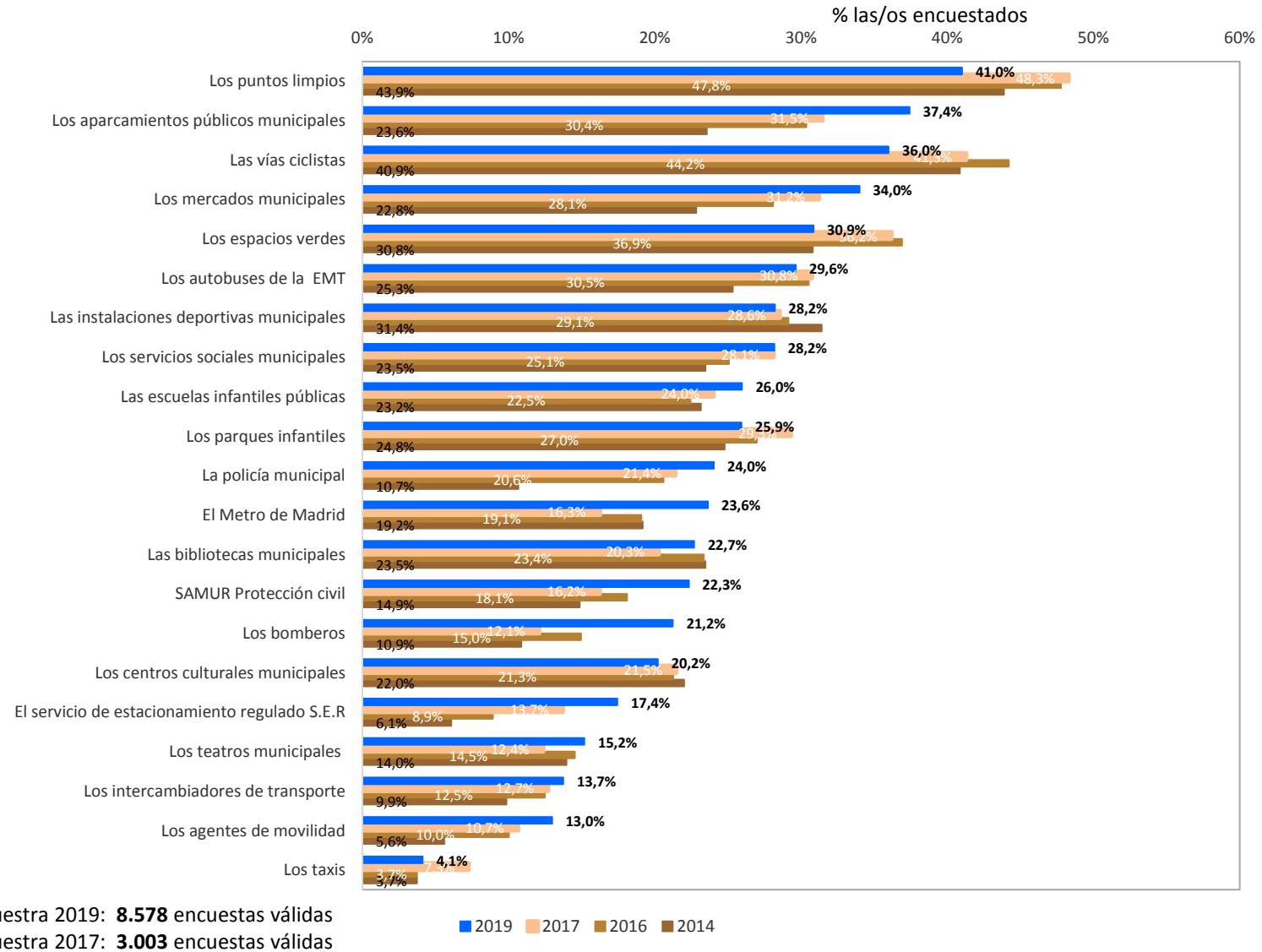
Personas encuestadas que han utilizado los servicios y equipamientos en el último año

% los/las encuestadas



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: aproximadamente **2.500** encuestas

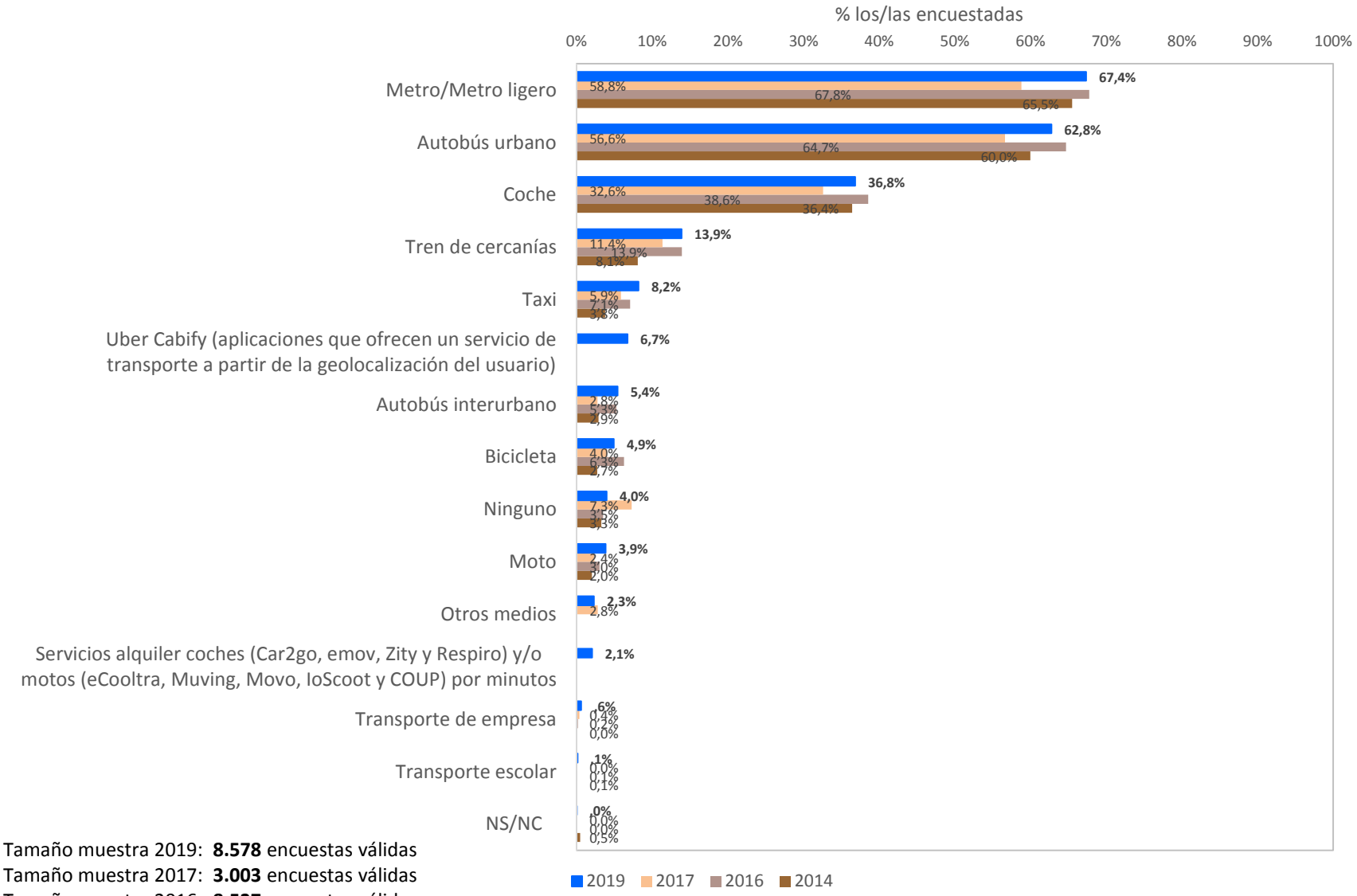
% encuestados/as que opina que son insuficientes.....



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: aproximadamente **2.500** encuestas

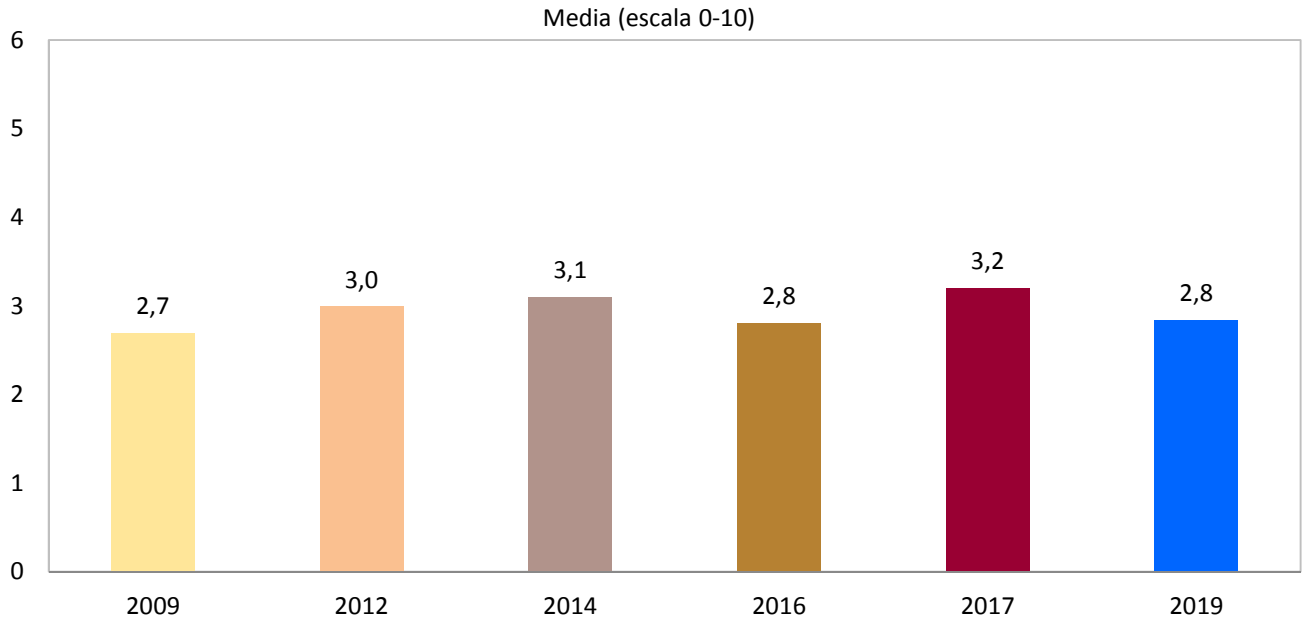
5.- Movilidad

Medios habituales de transporte para desplazamientos cotidianos. Respuesta múltiple



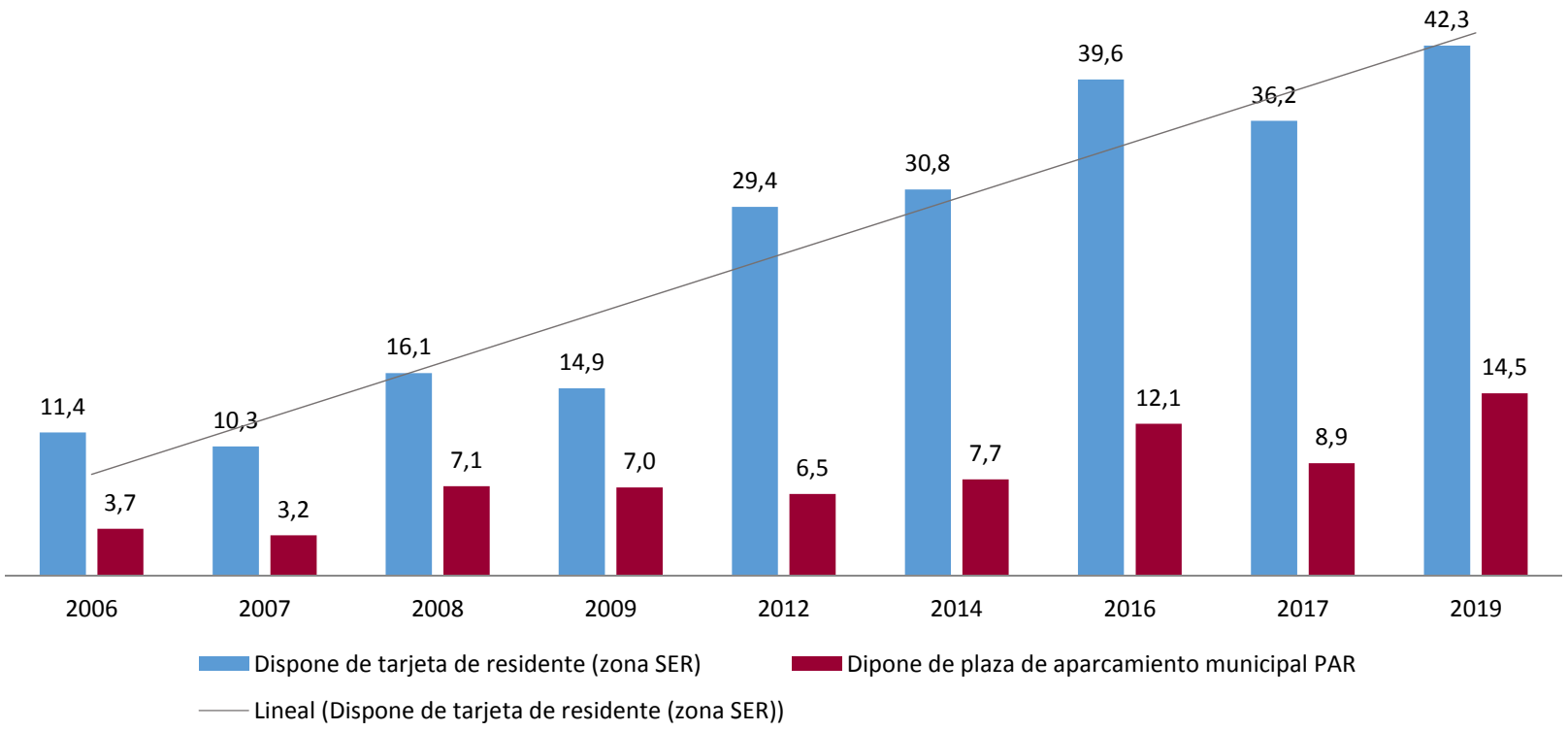
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Evolución de la percepción sobre la facilidad para aparcar en la ciudad



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: aproximadamente **2.500** encuestas

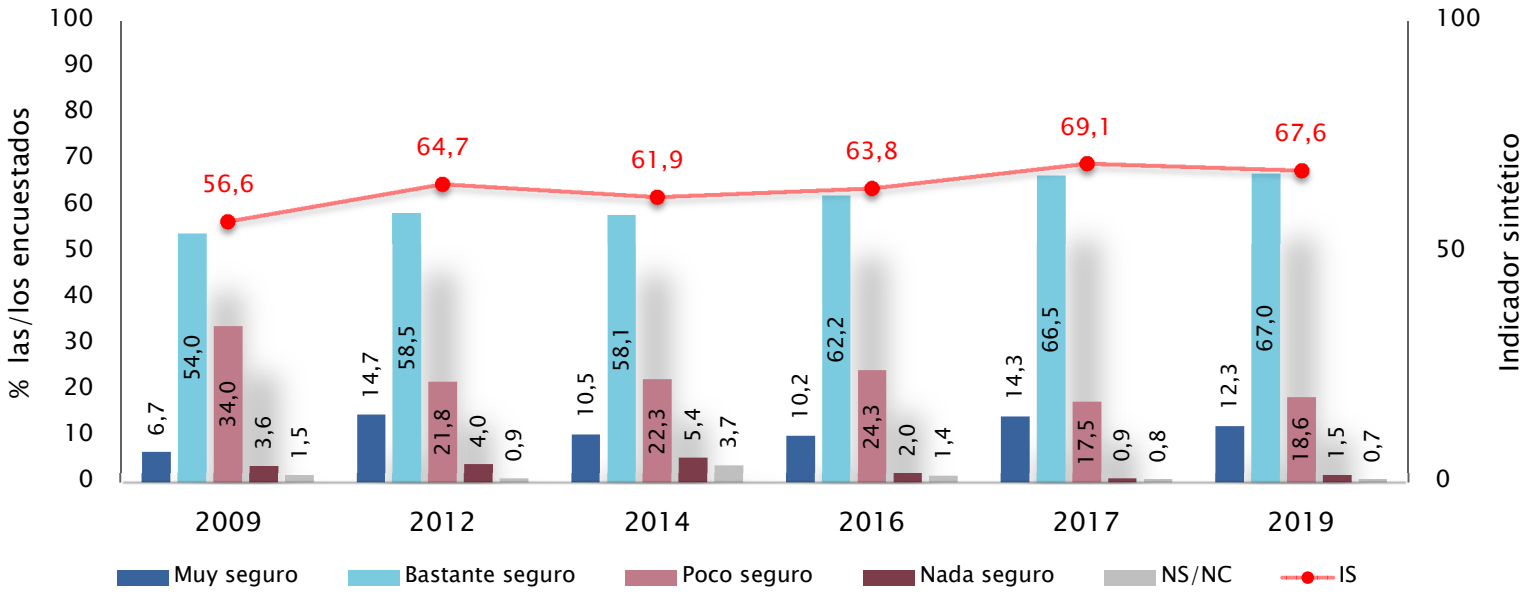
Evolución de la disposición de tarjeta de residente y de plaza de aparcamiento PAR (% de respuestas 'Sí')



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: aproximadamente **2.500** encuestas

6.- Seguridad

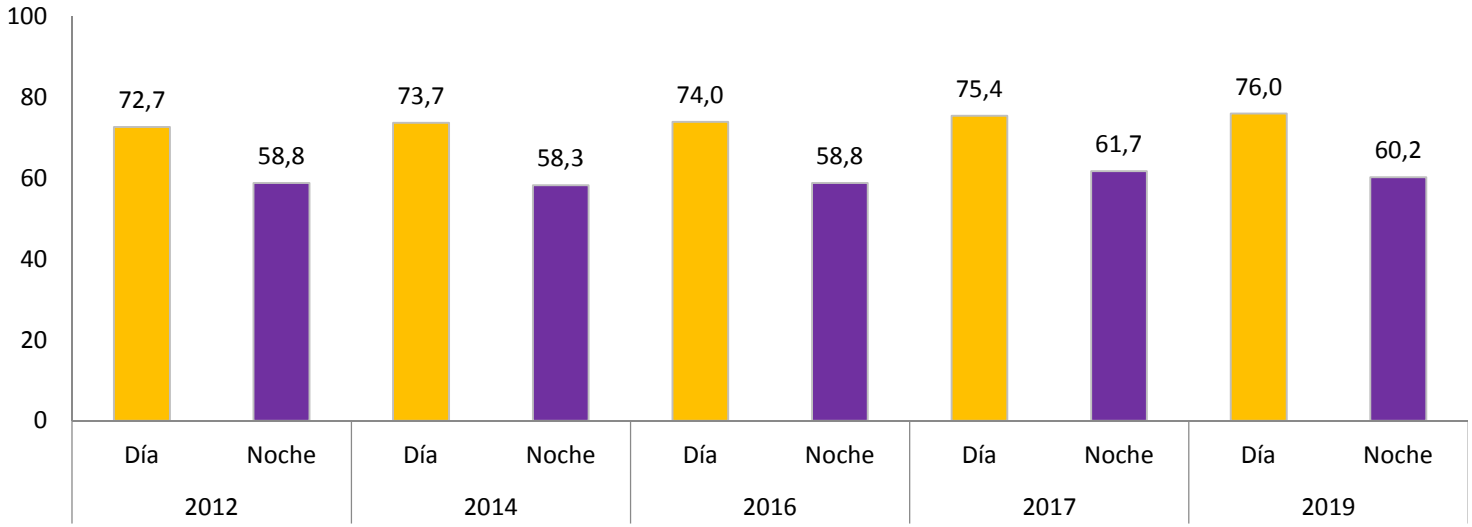
Evolución de la percepción de seguridad en la ciudad de Madrid



✓ El índice sintético de la seguridad percibida en el conjunto de la ciudad ha disminuido 1,5 puntos respecto a 2017.

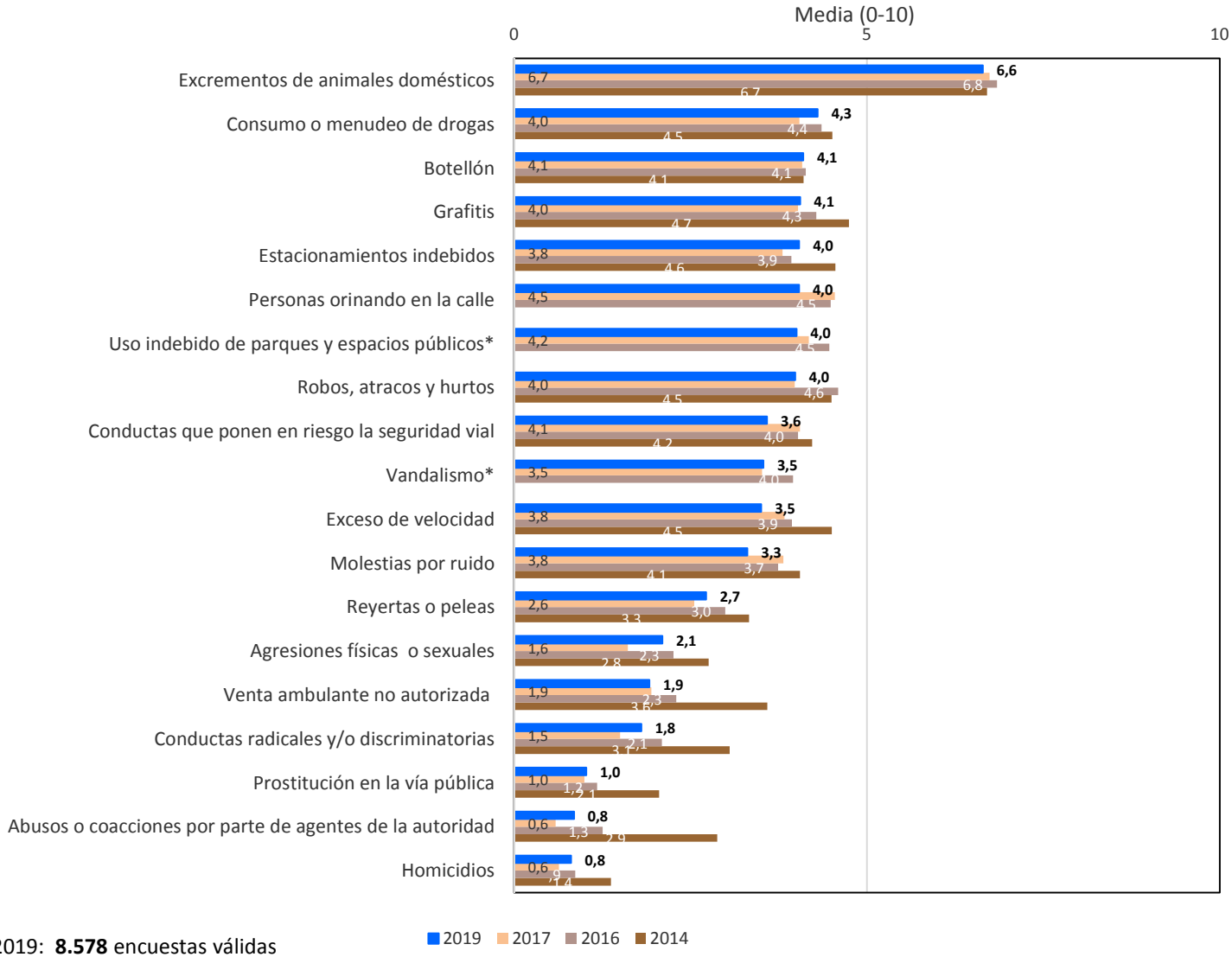
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Evolución de la percepción de seguridad en el barrio por el día y por la noche
IS (0-100)



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: aproximadamente **2.500** encuestas

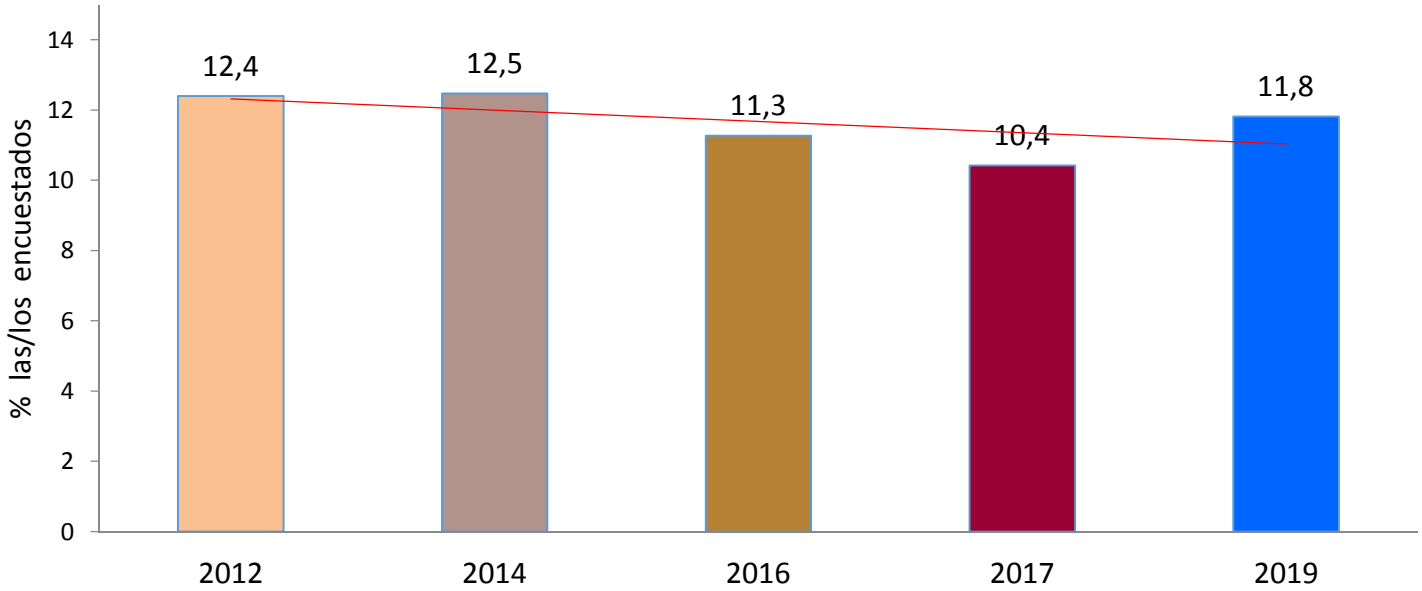
Percepción de la frecuencia con la que se producen en su distrito .....



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: aproximadamente **2.500** encuestas

*Vandalismo y uso indebido de parques y jardines se hizo en una sola pregunta en la edición del 2014, (media: 4,1).

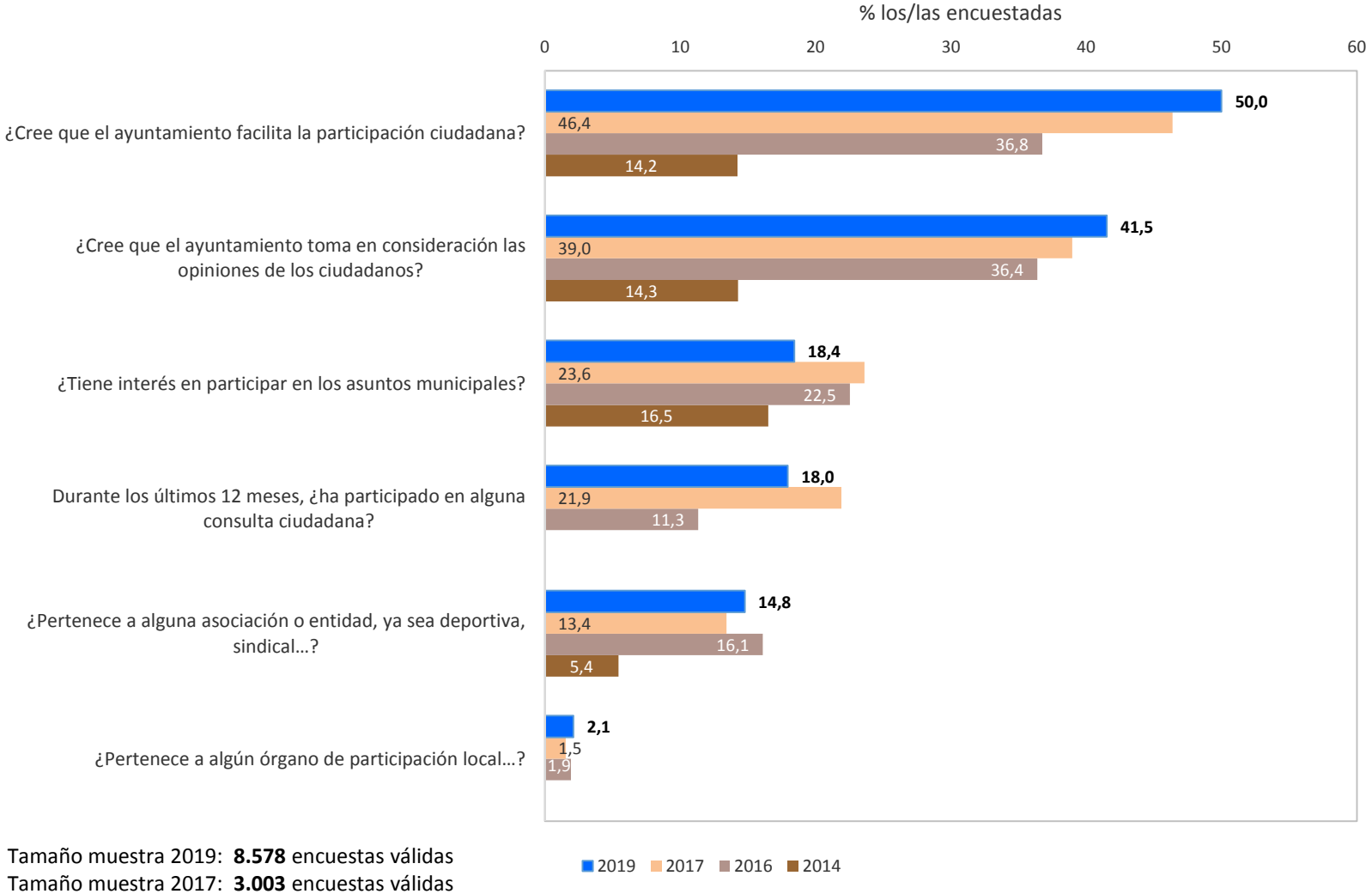
Personas encuestadas que han sido víctimas de algún robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid



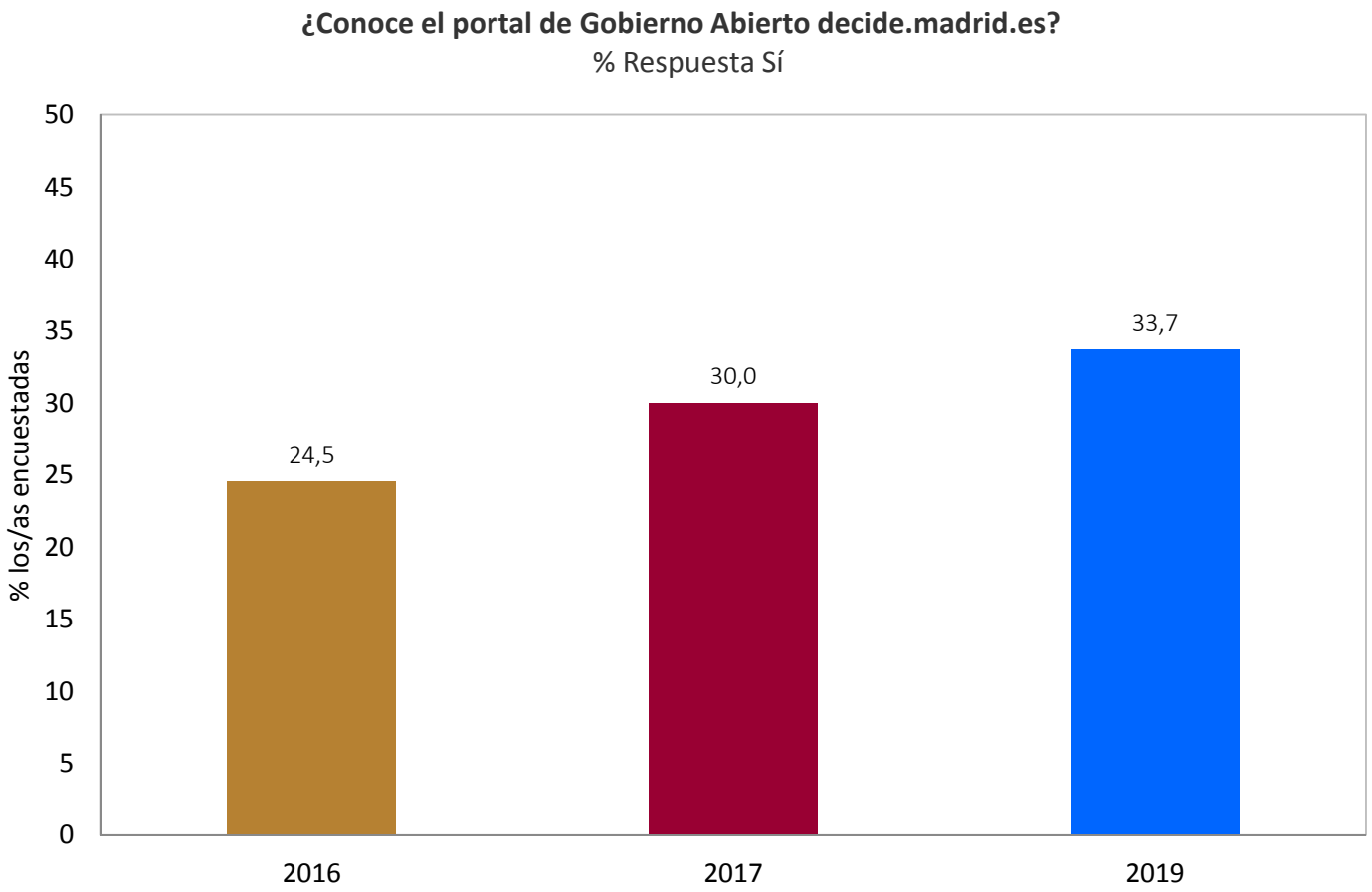
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

7.- Participación ciudadana

Percepción sobre la participación ciudadana.
% Respuesta Sí.

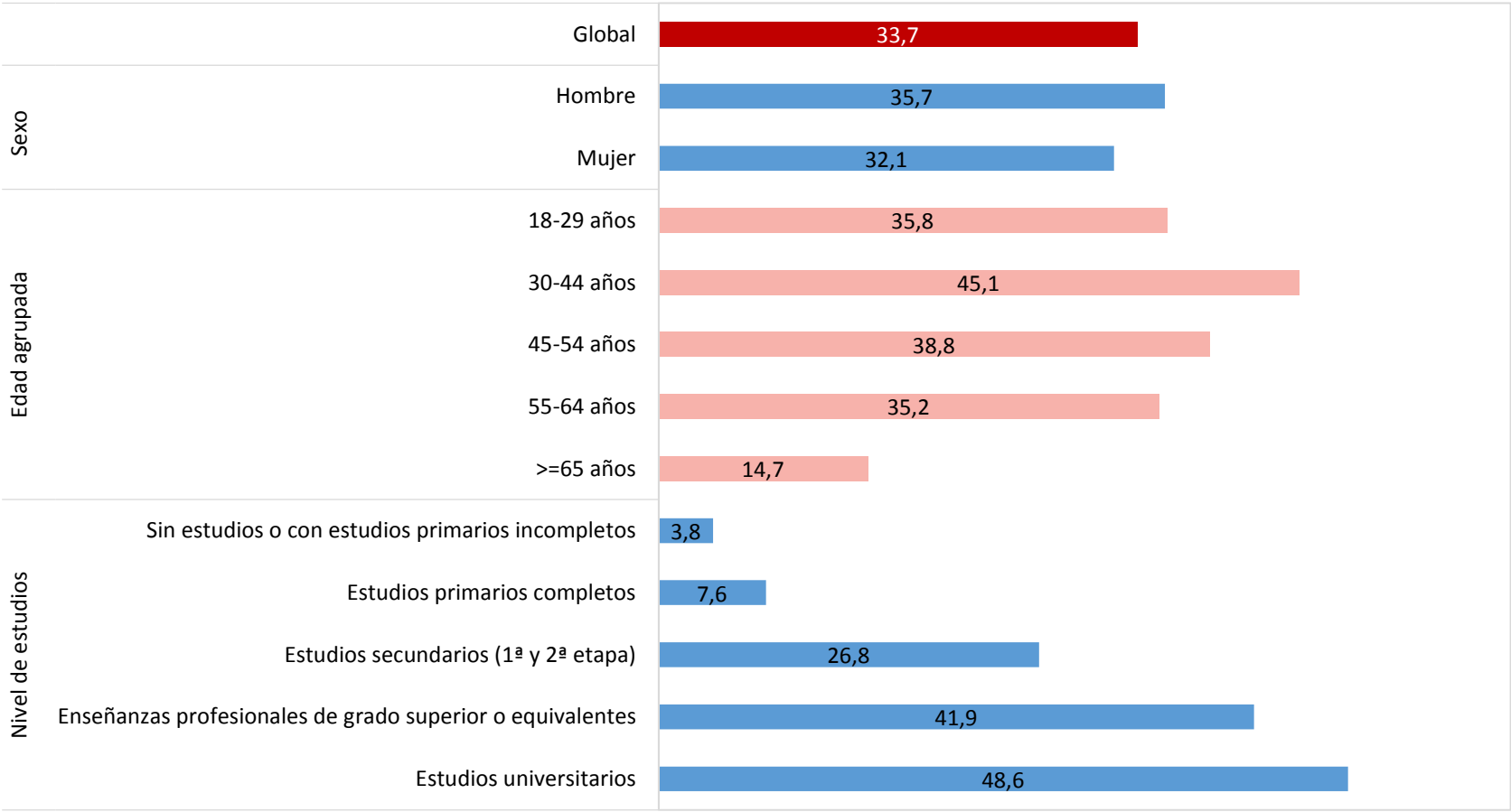


Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas



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

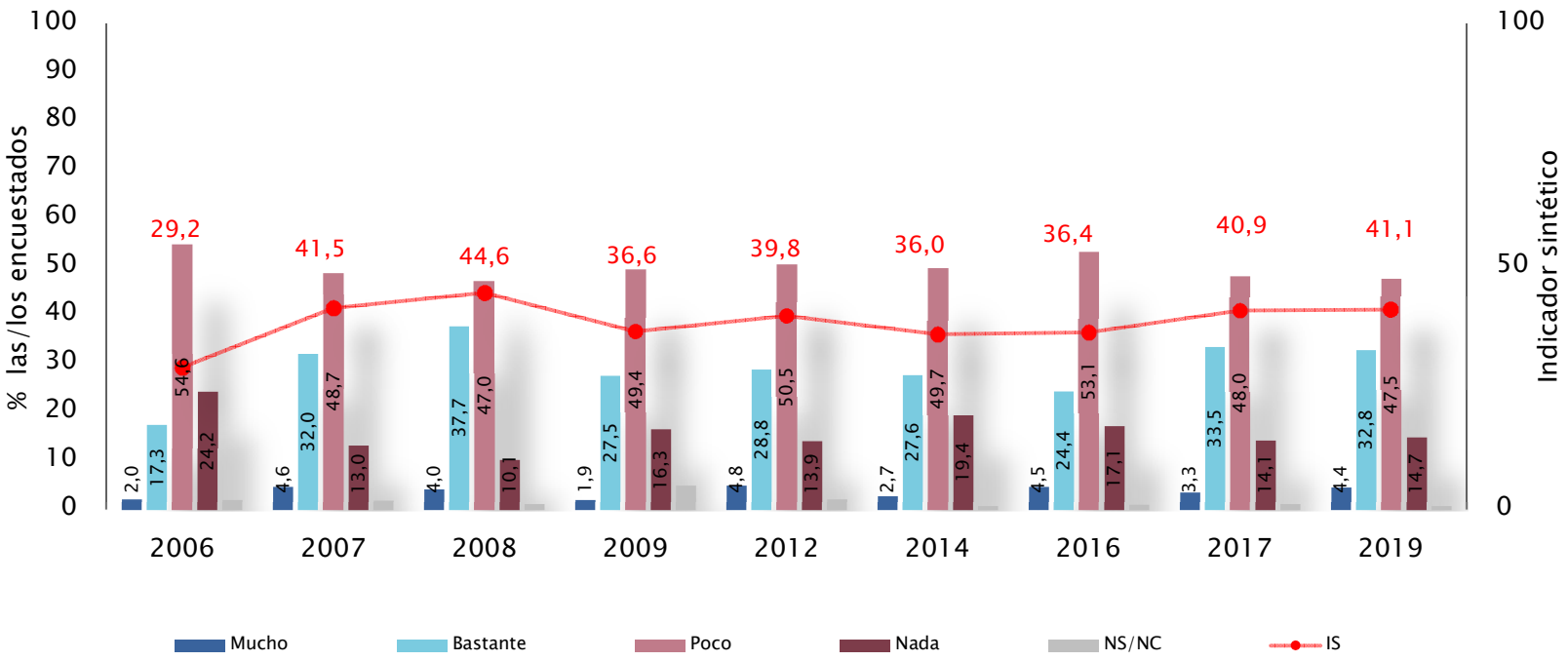
Conoce el portal de Gobierno Abierto decide.madrid.es
Global, sexo, grupos de edad y nivel de estudios (%).



Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas

8.- Administración de la ciudad

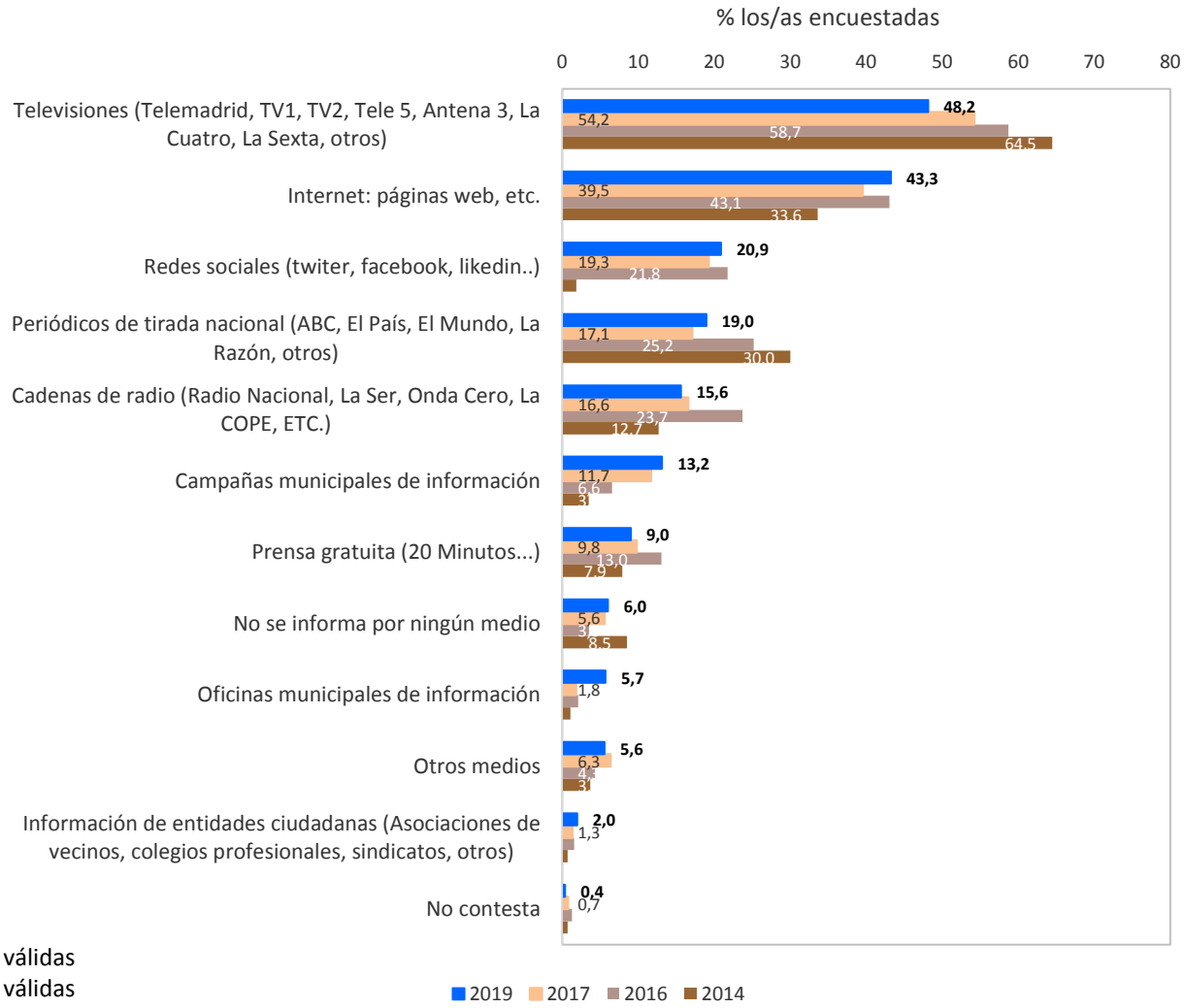
¿En qué medida se considera usted informado o informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid?



✓ El 37,2% de las personas encuestadas se considera muy o bastante informado

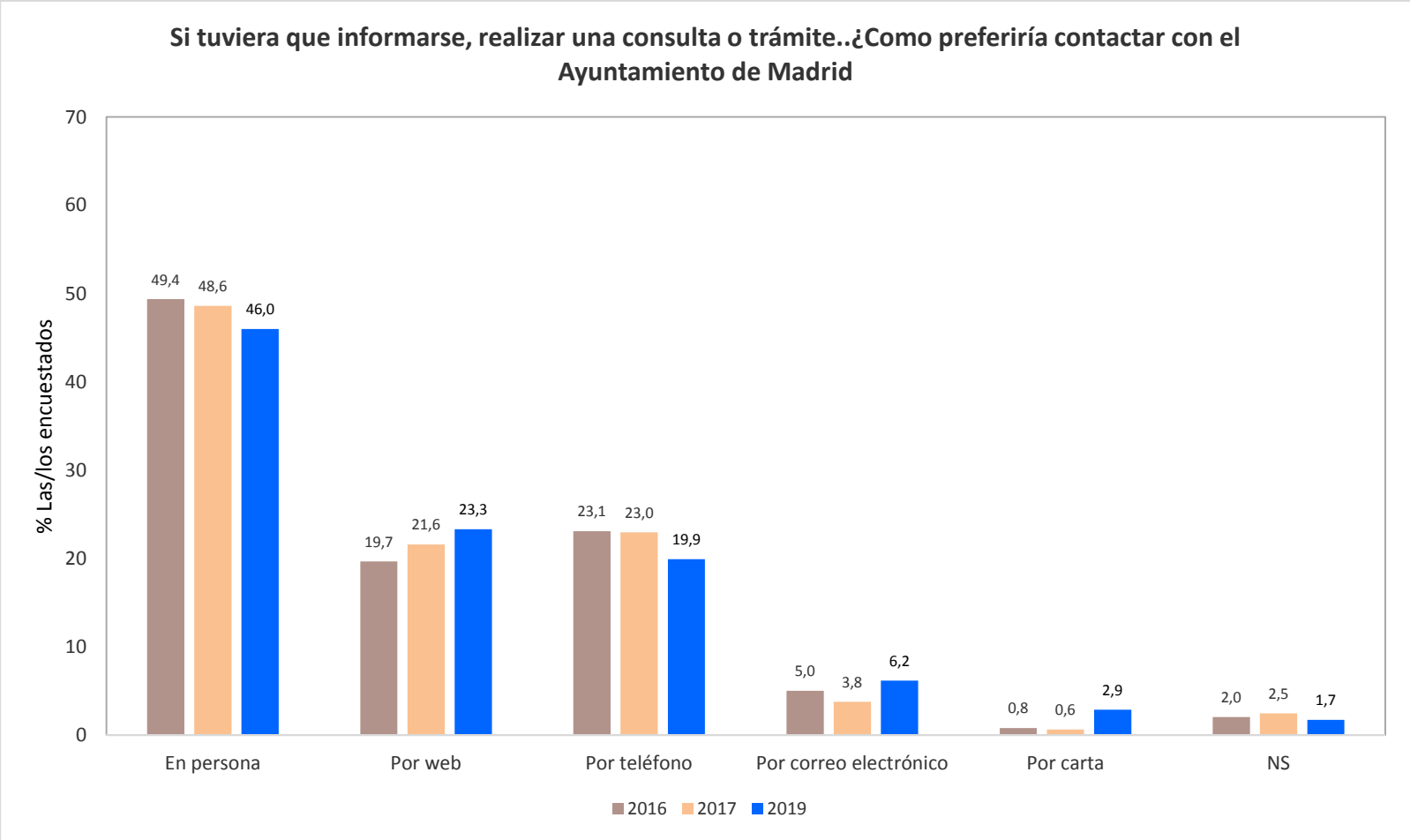
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Medio/s de comunicación por los que se informa de lo que hace el Ayuntamiento



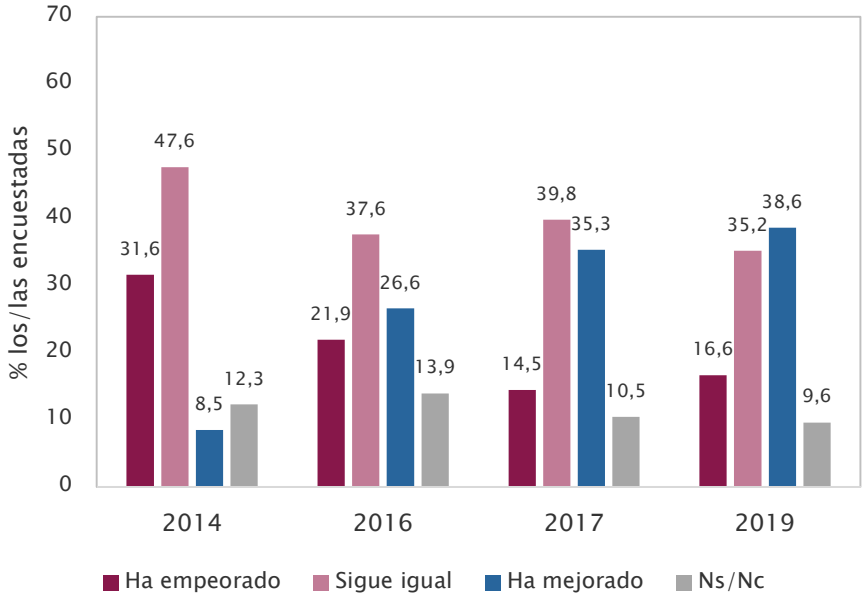
✓ La mayoría de las personas encuestadas se informan de lo que hace el Ayuntamiento a través de la televisión. En segundo lugar, es internet el medio más utilizado, seguido de las redes sociales y los diarios de tirada nacional

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: aproximadamente **2.500** encuestas

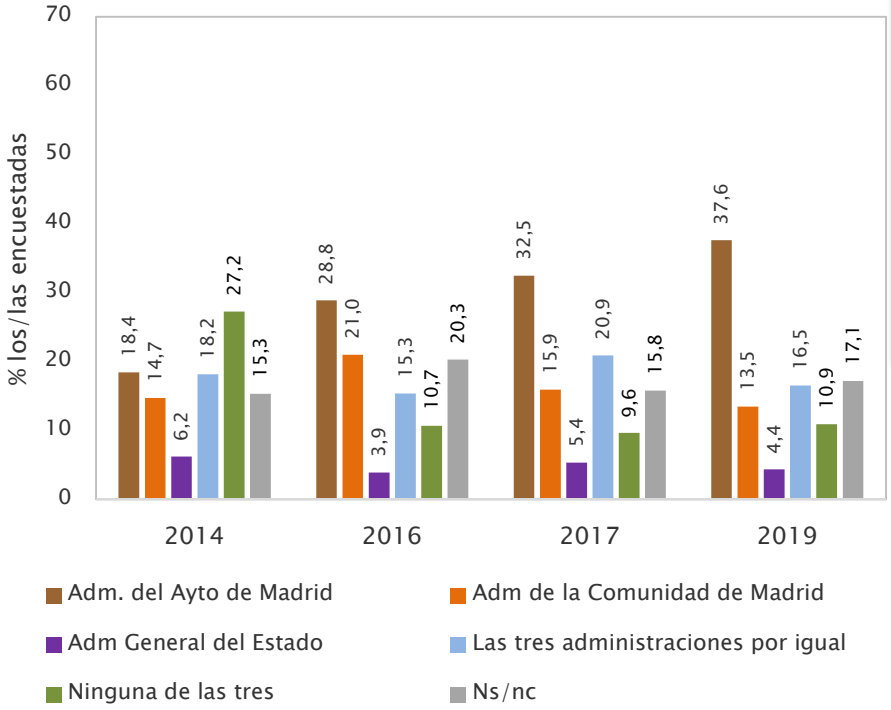


Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

¿Diría usted que la Administración del Ayuntamiento de Madrid en los últimos 5 años …?

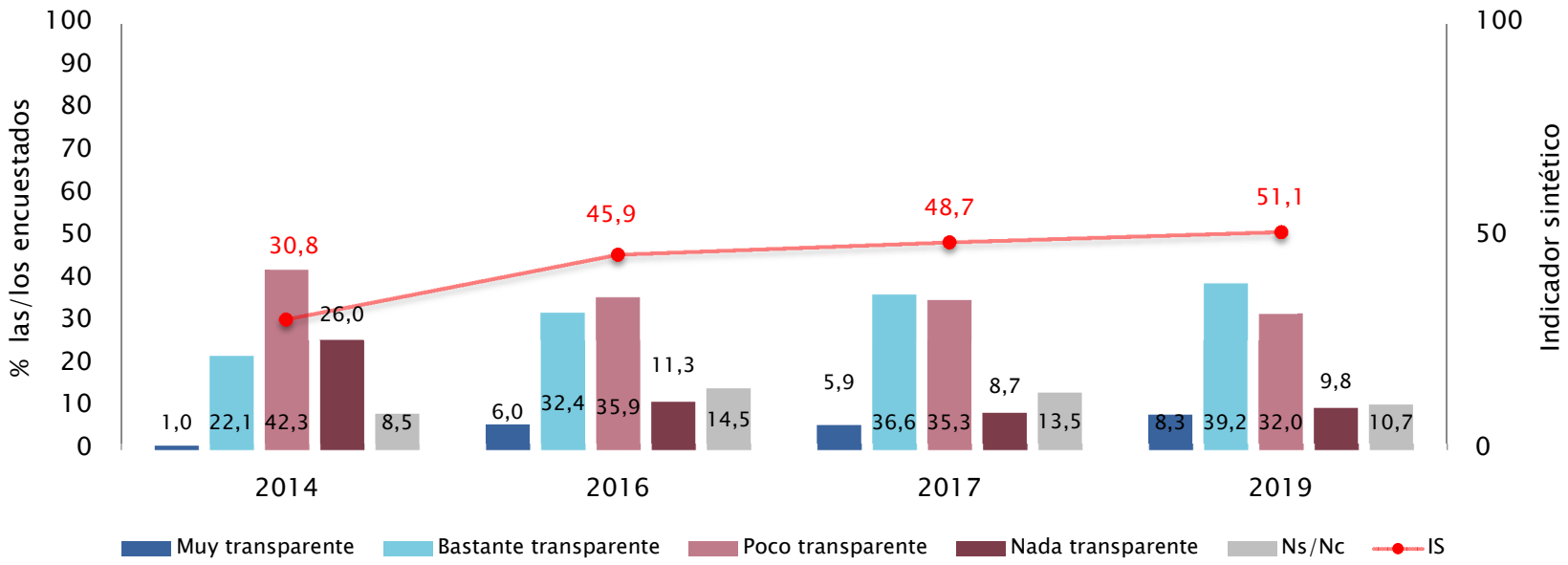


Y comparando las tres administraciones ¿Cúal funciona mejor?



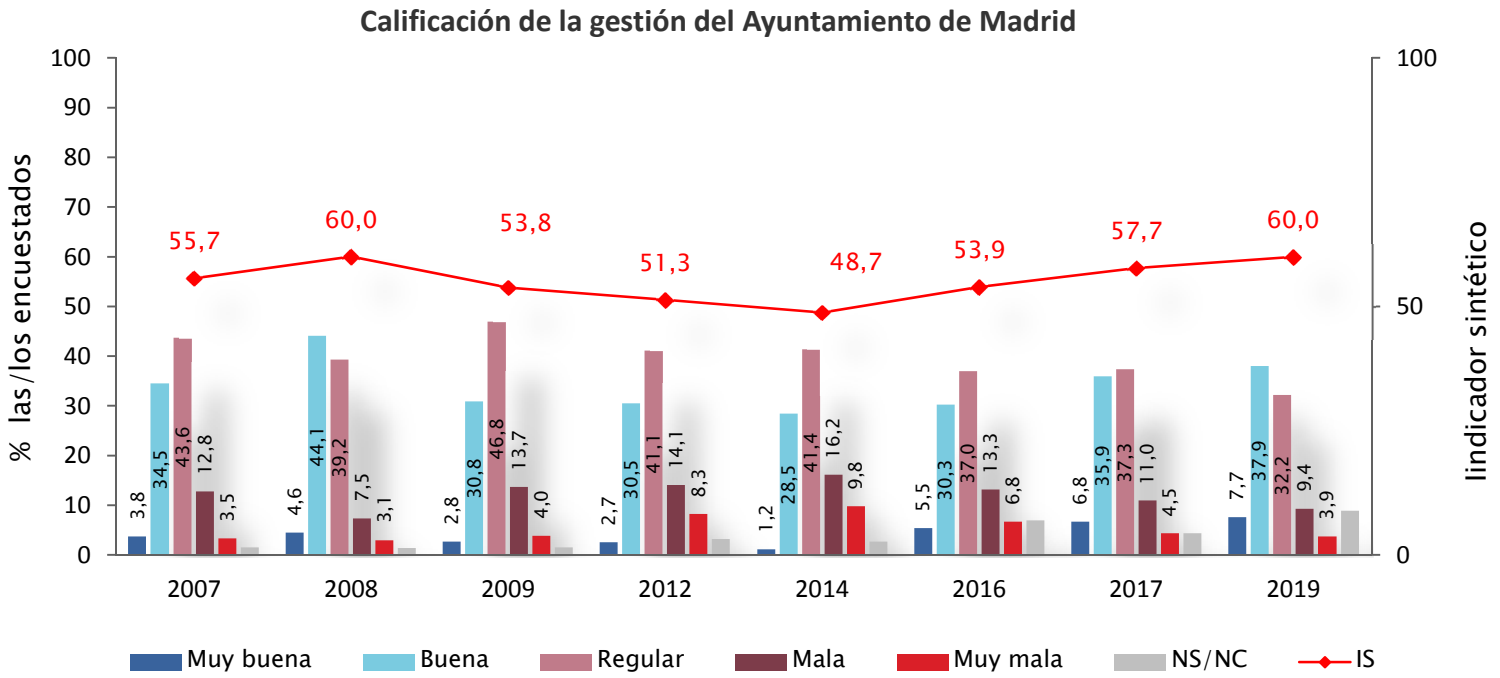
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

Evolución de la percepción de transparencia del Ayuntamiento de Madrid



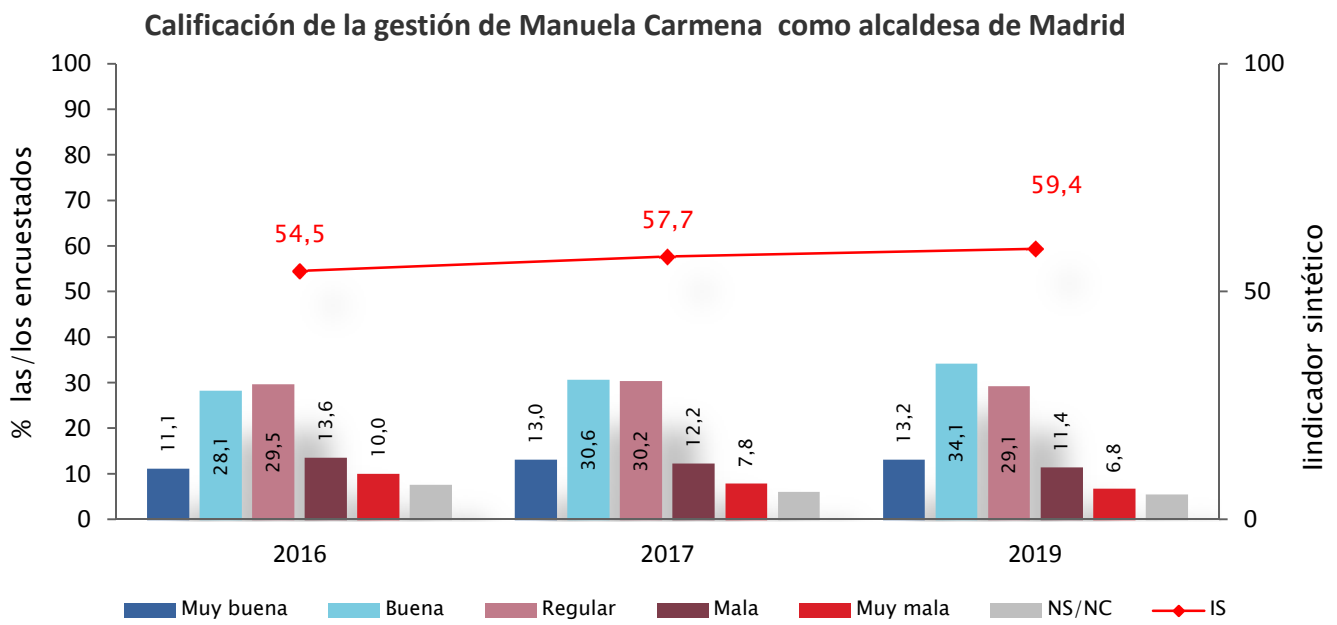
✓ En 2019, el 47,5% de las personas encuestadas piensa que el Ayuntamiento de Madrid es bastante o muy transparente, frente al 42,4% de 2017.

9.- Gobernanza



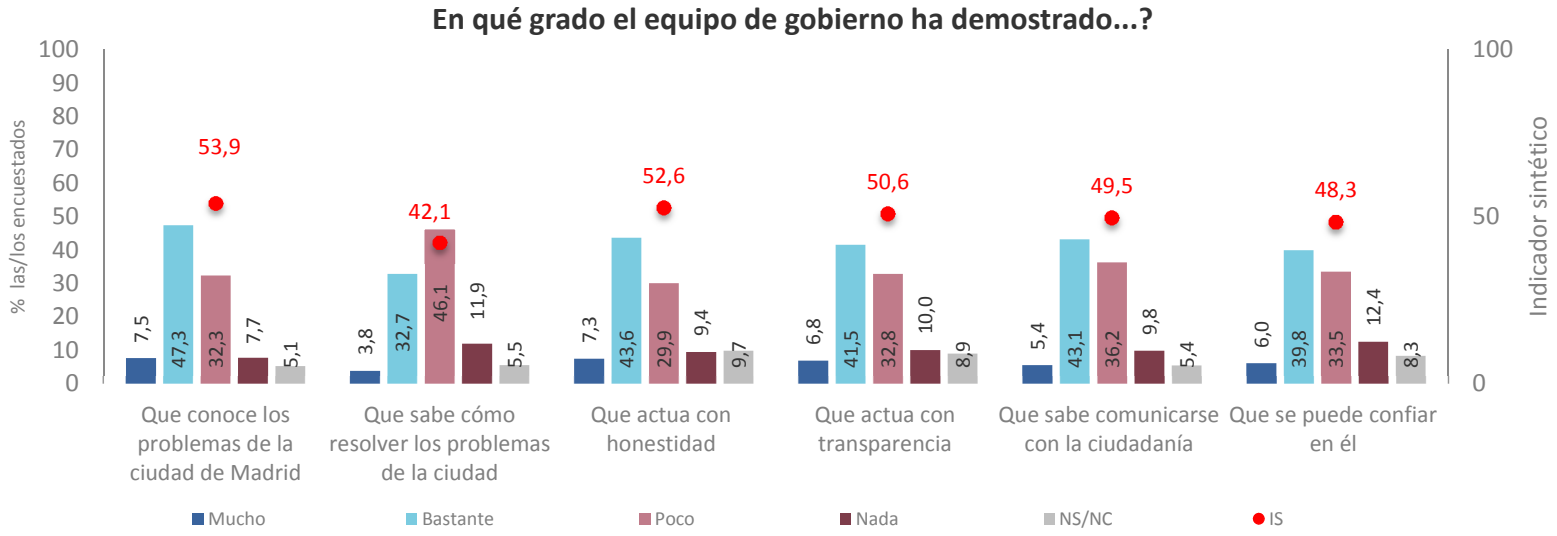
✓ La percepción sobre la gestión que está realizando el equipo de gobierno del Ayuntamiento ha mejorado considerablemente respecto a 2017, pues el indicador sintético ha subido 2,3 puntos.

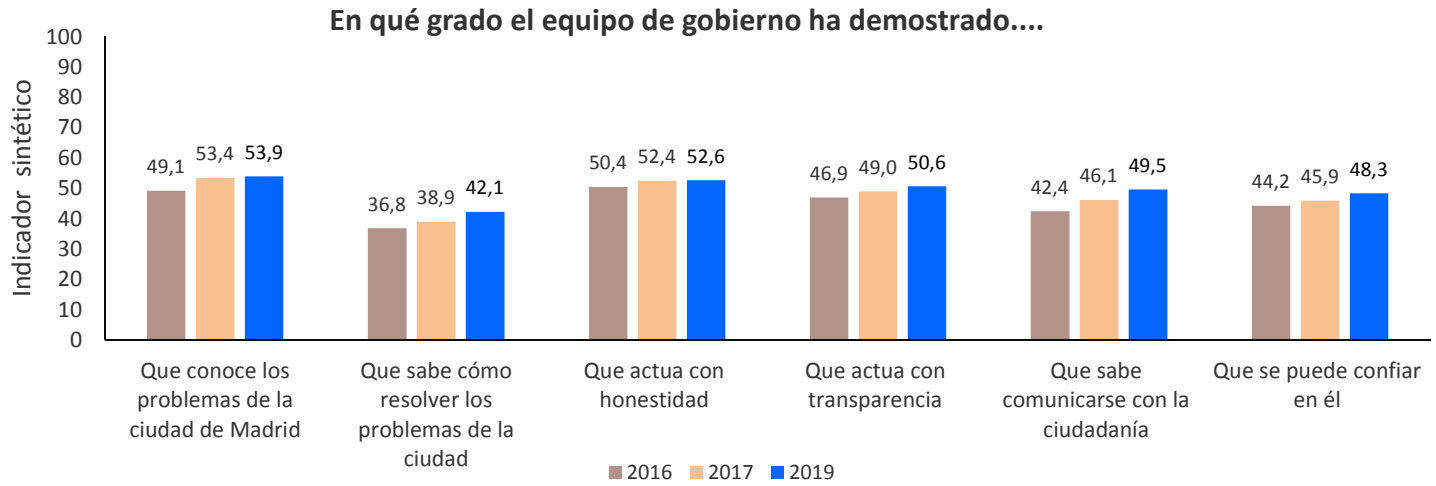
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas



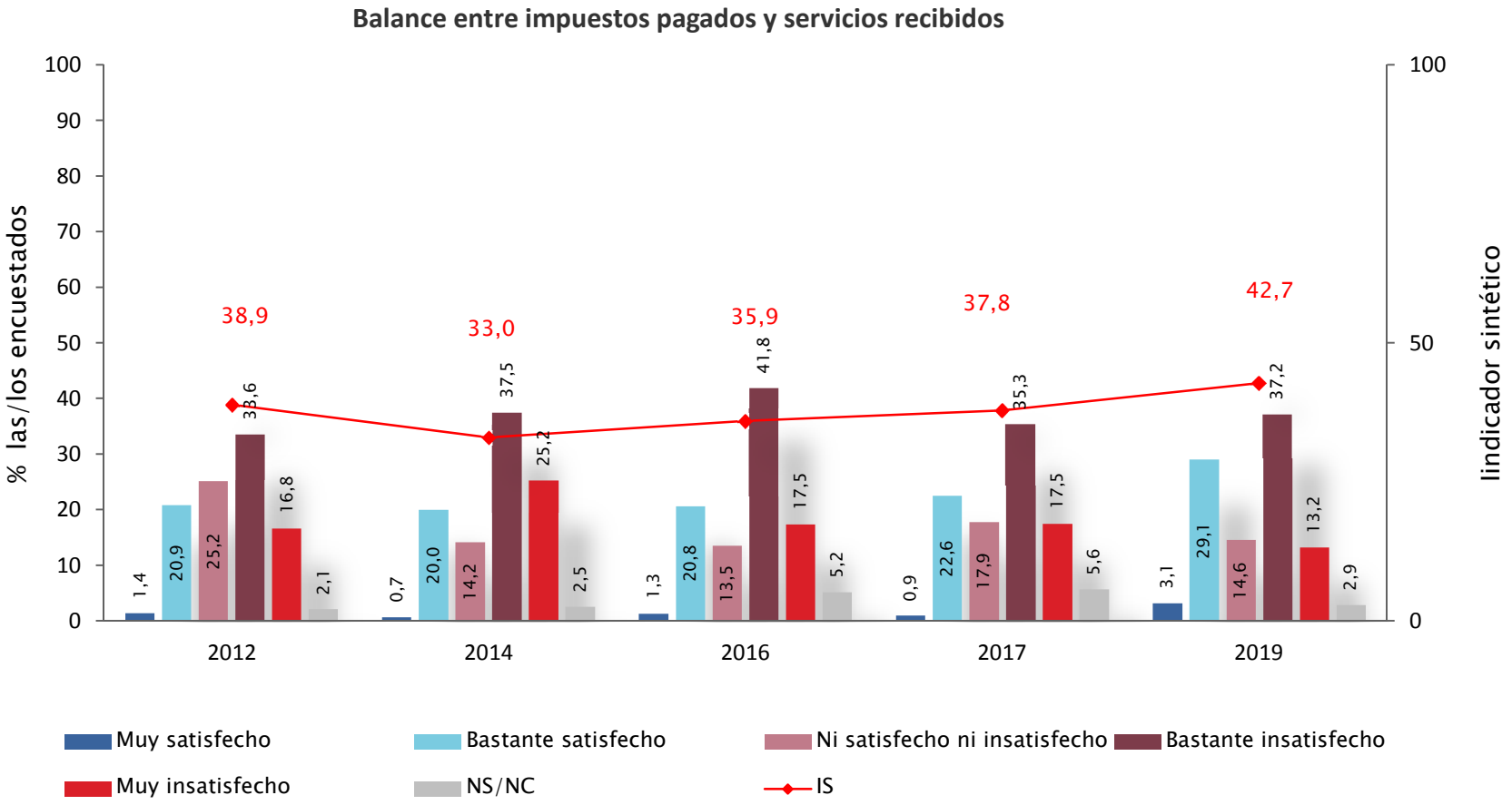
✓ La percepción sobre la gestión de Manuela Carmena como alcaldesa de Madrid ha mejorado respecto a 2017, pues el indicador sintético ha subido 1,7 puntos.

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

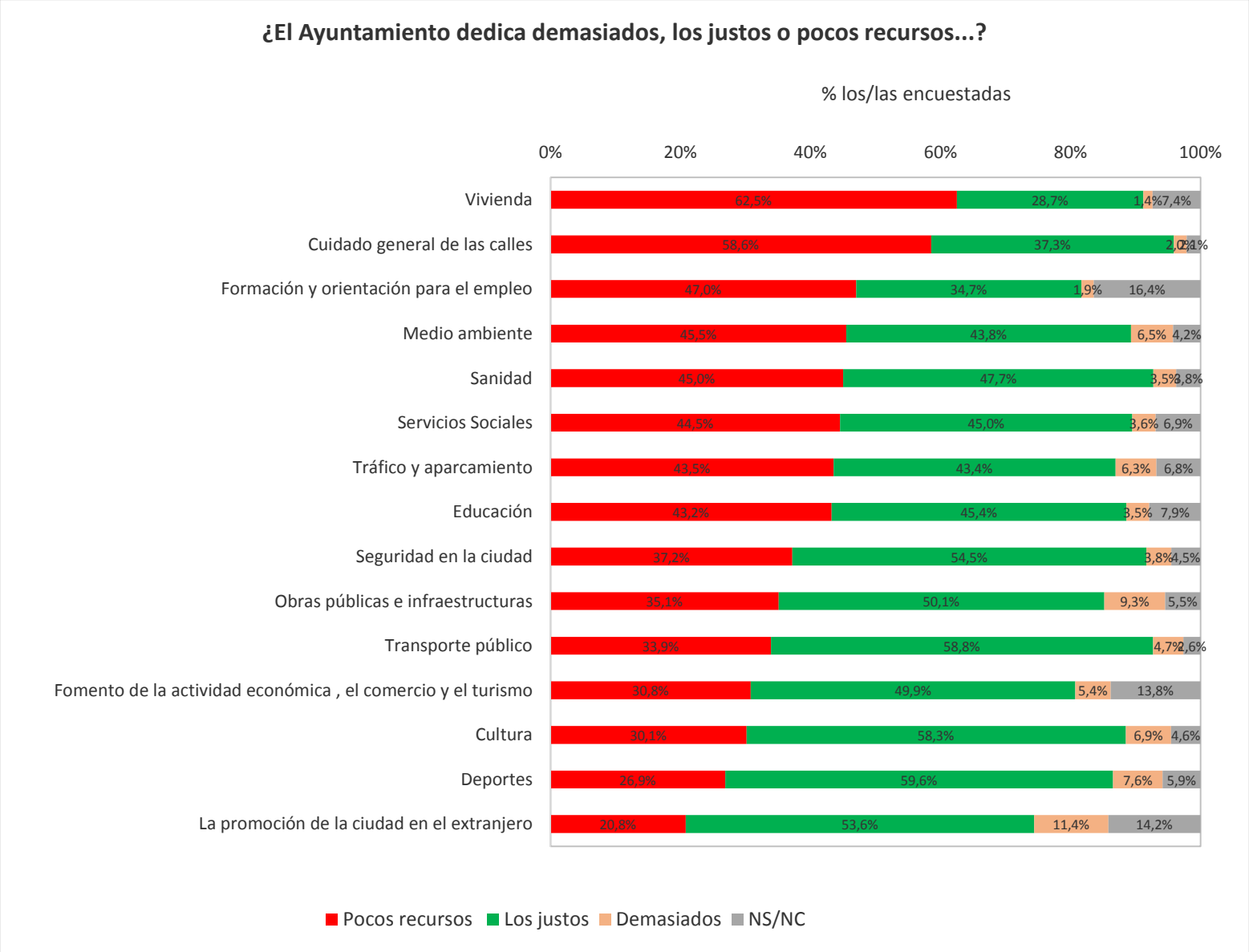




Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas

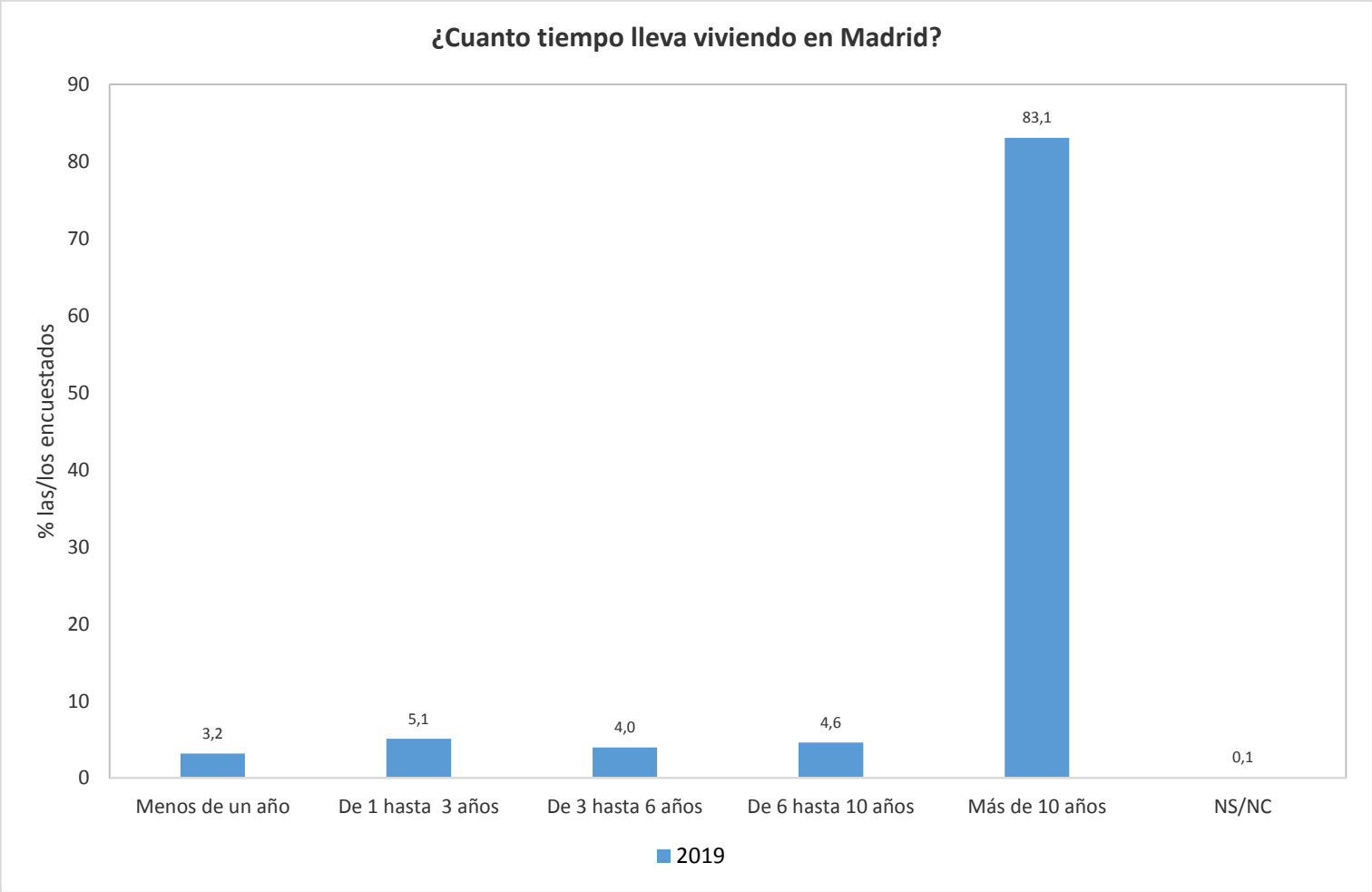


Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas
Tamaño muestra 2017: **3.003** encuestas válidas
Tamaño muestra 2016: **8.537** encuestas válidas
Tamaño muestra en ediciones anteriores: aproximadamente **2.500** encuestas

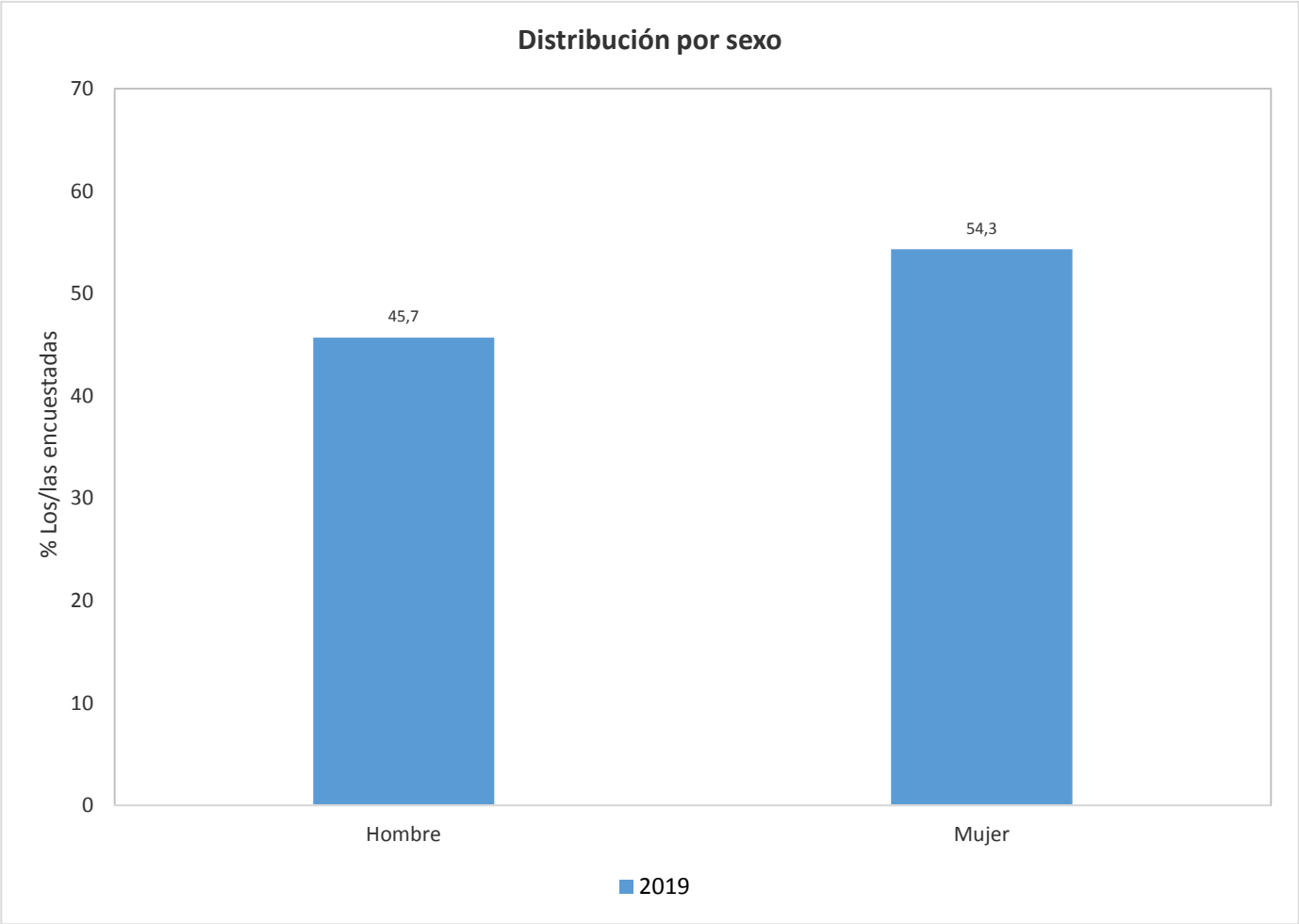


Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas

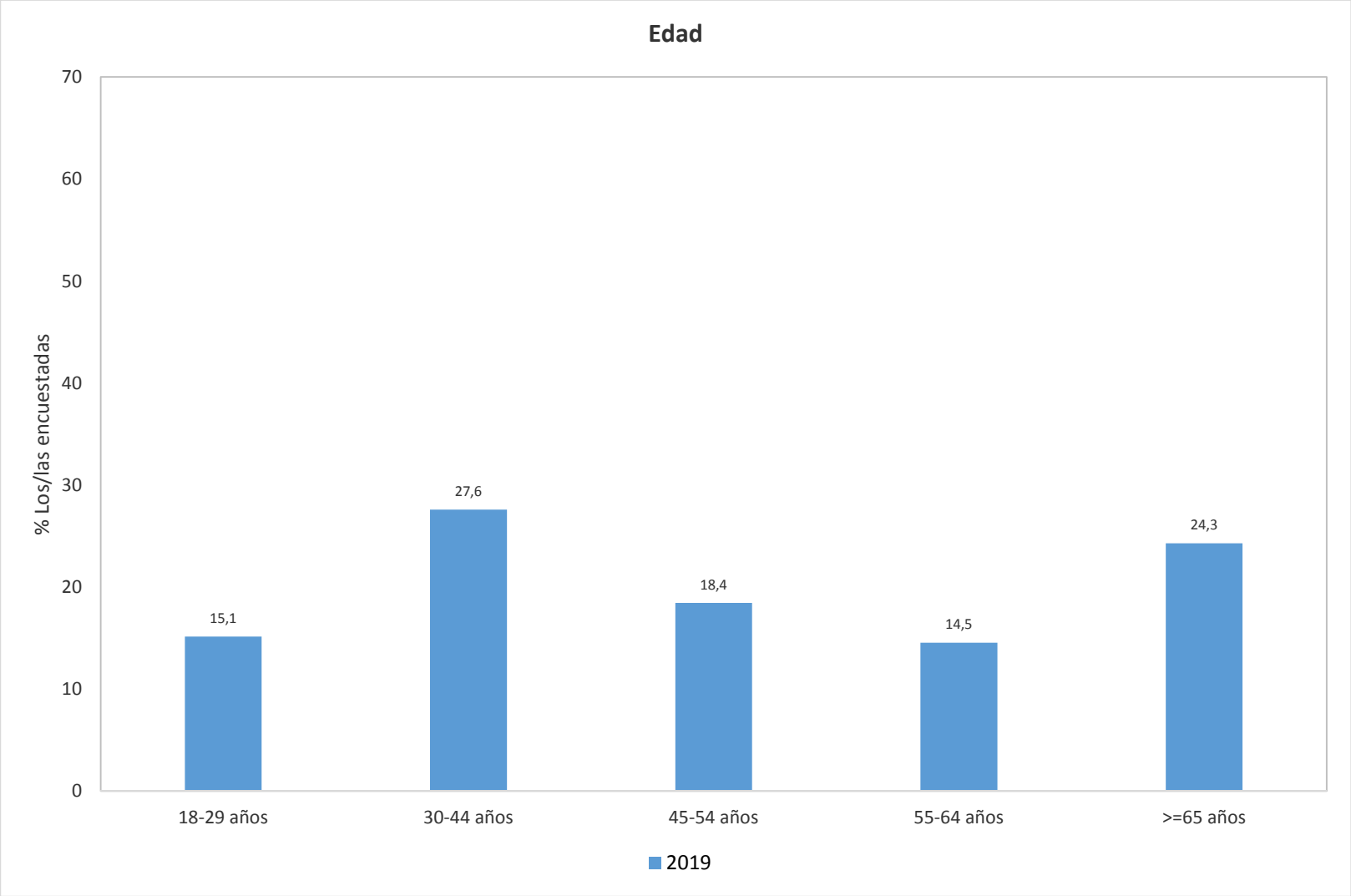
10.- Perfil de las personas encuestadas



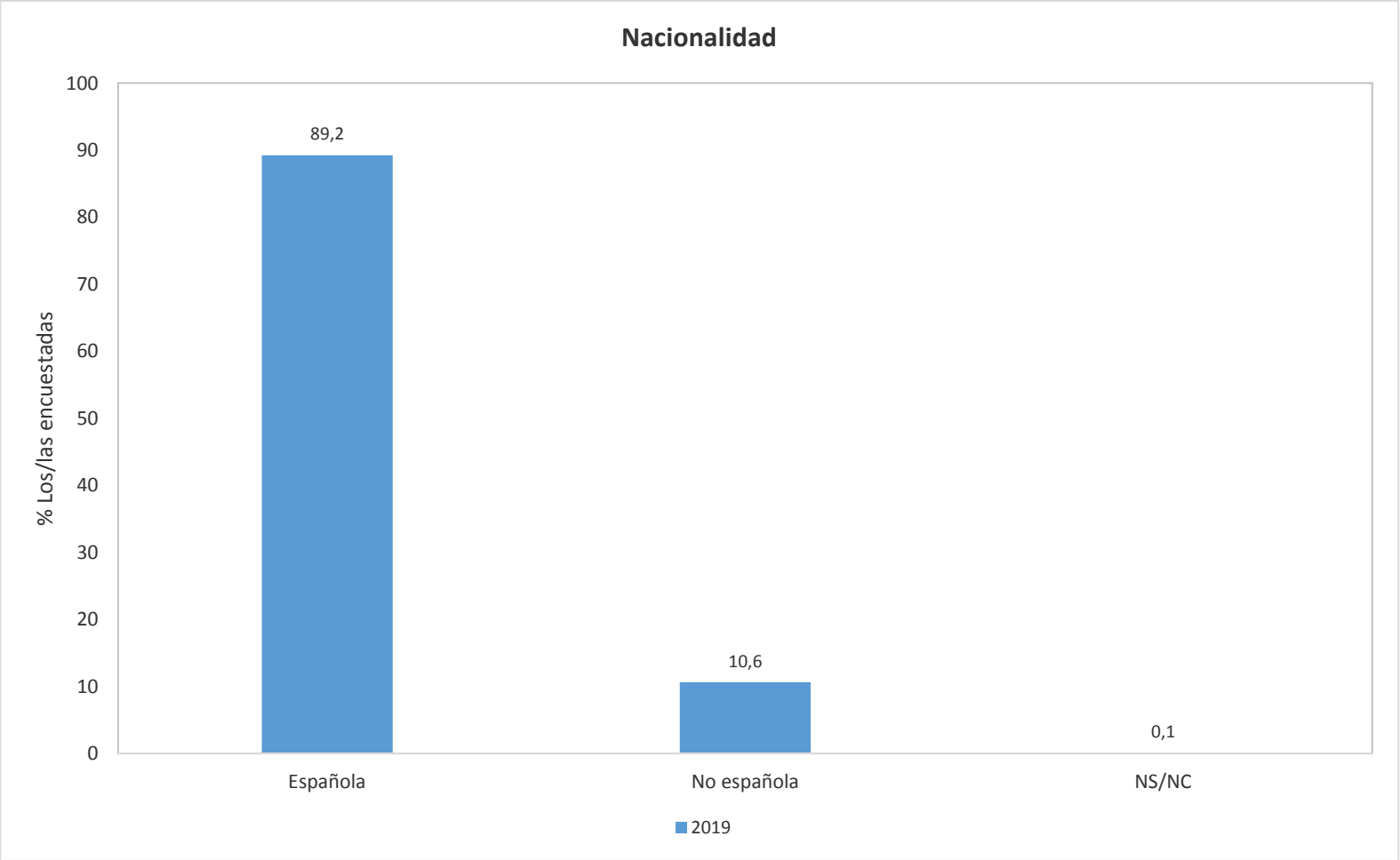
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas



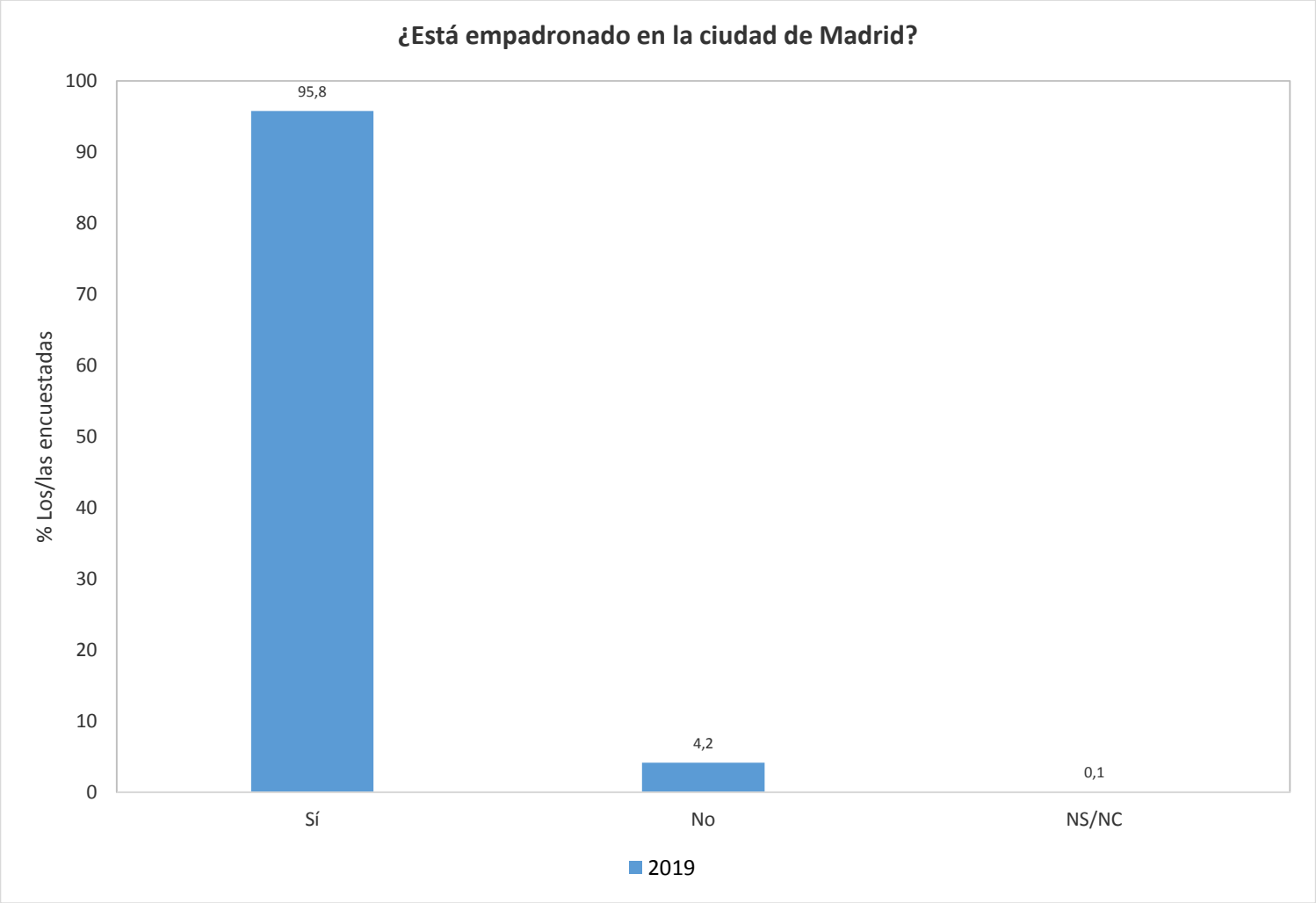
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas



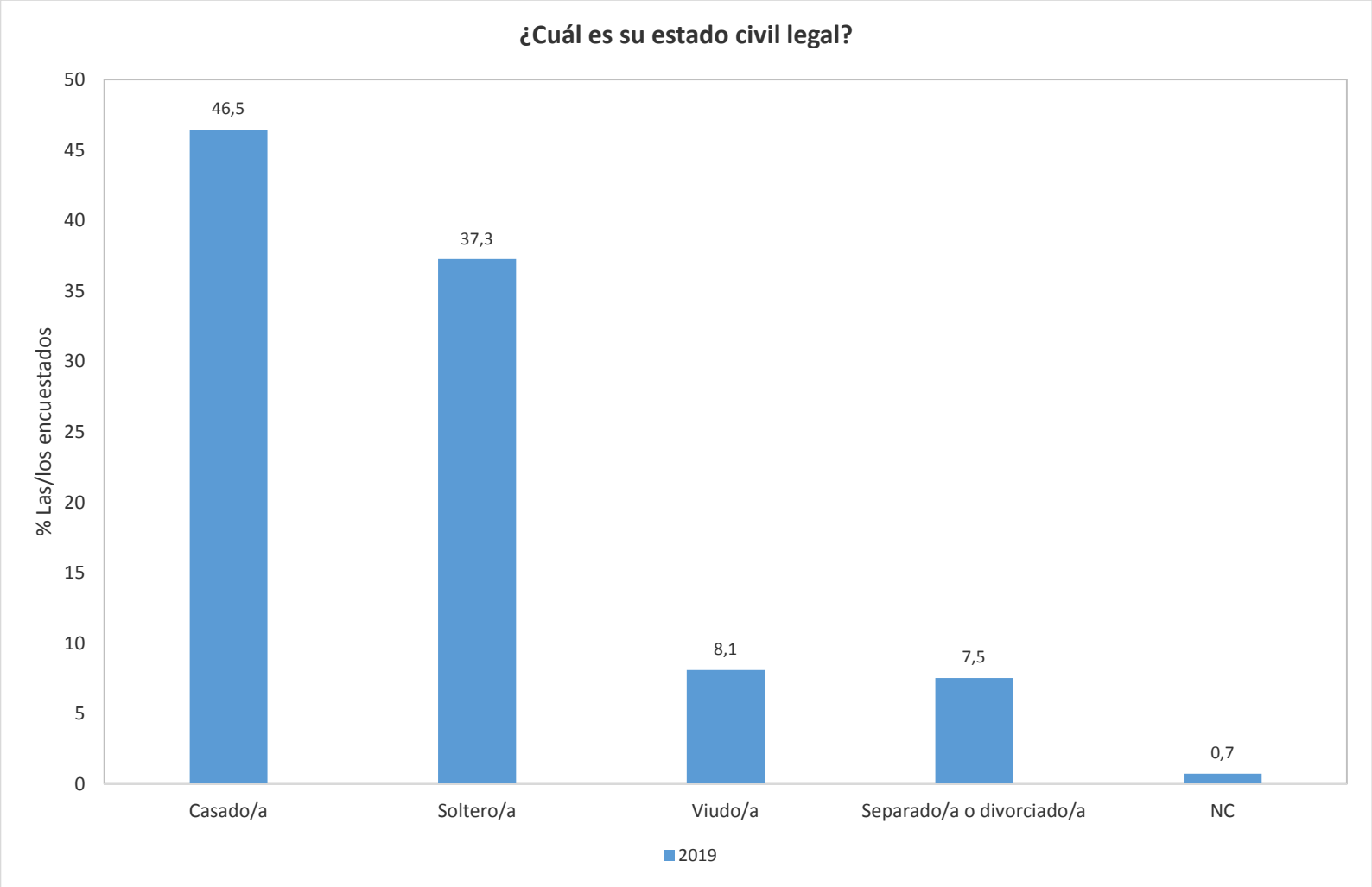
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas



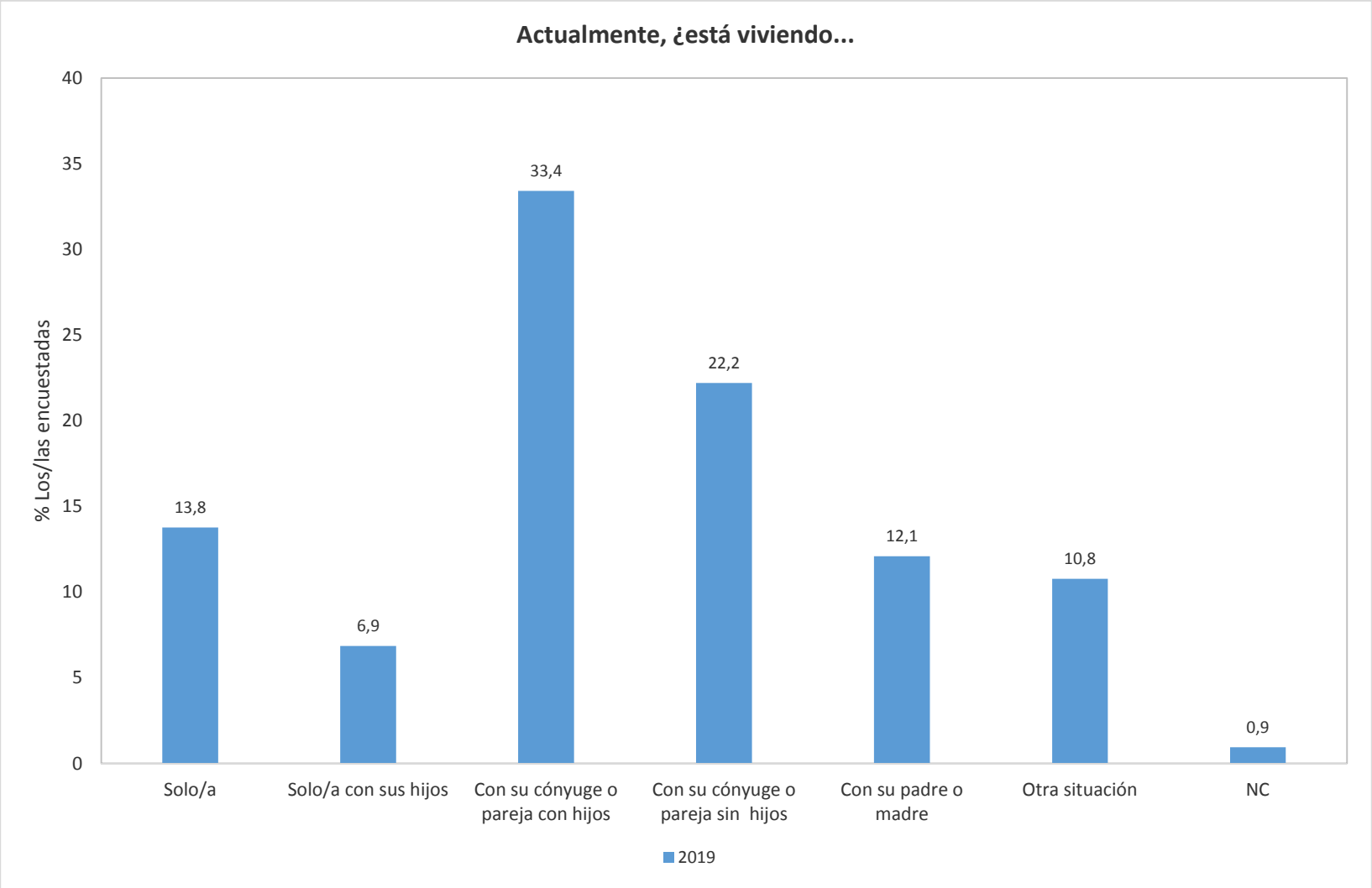
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas



Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas

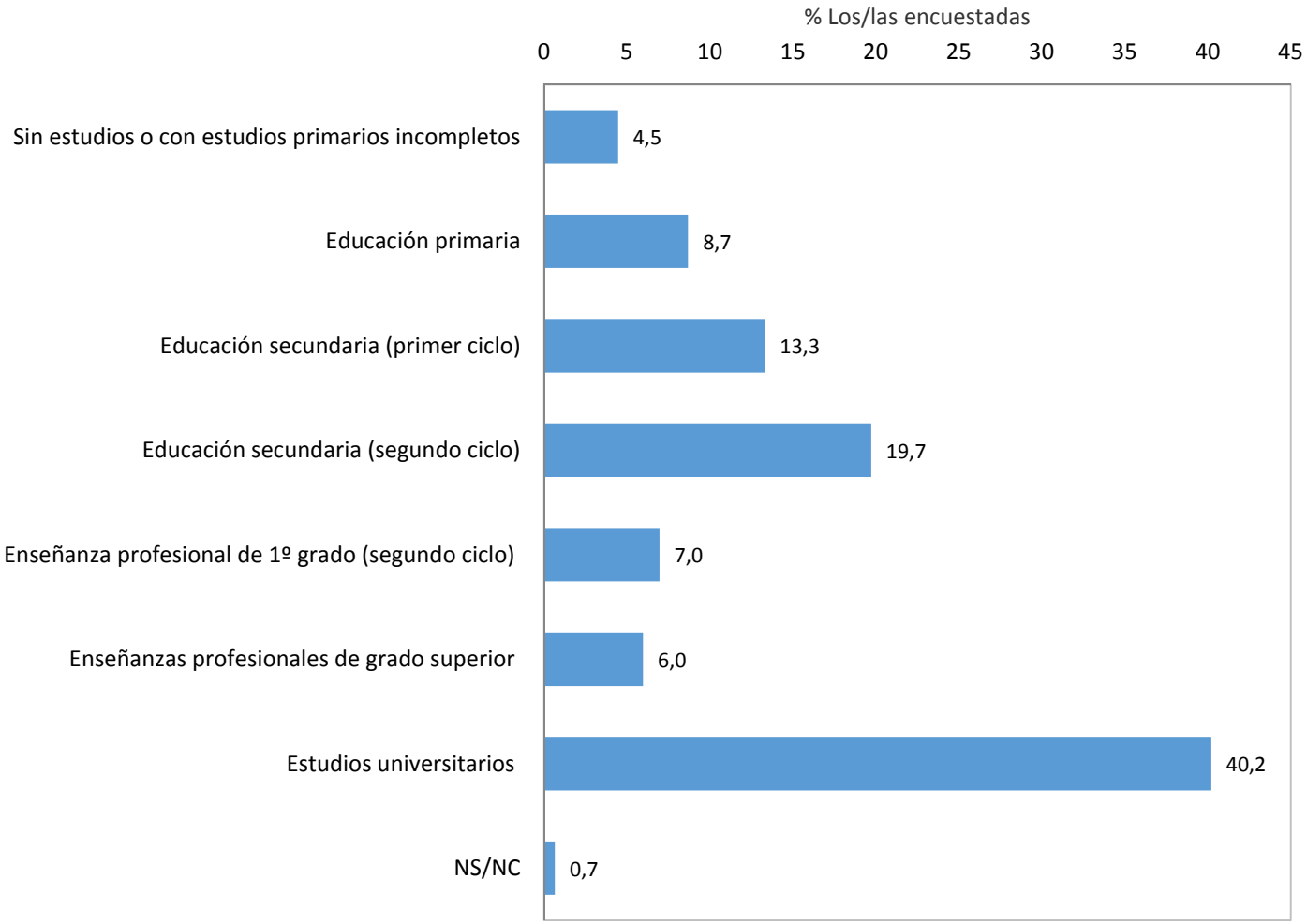


Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas

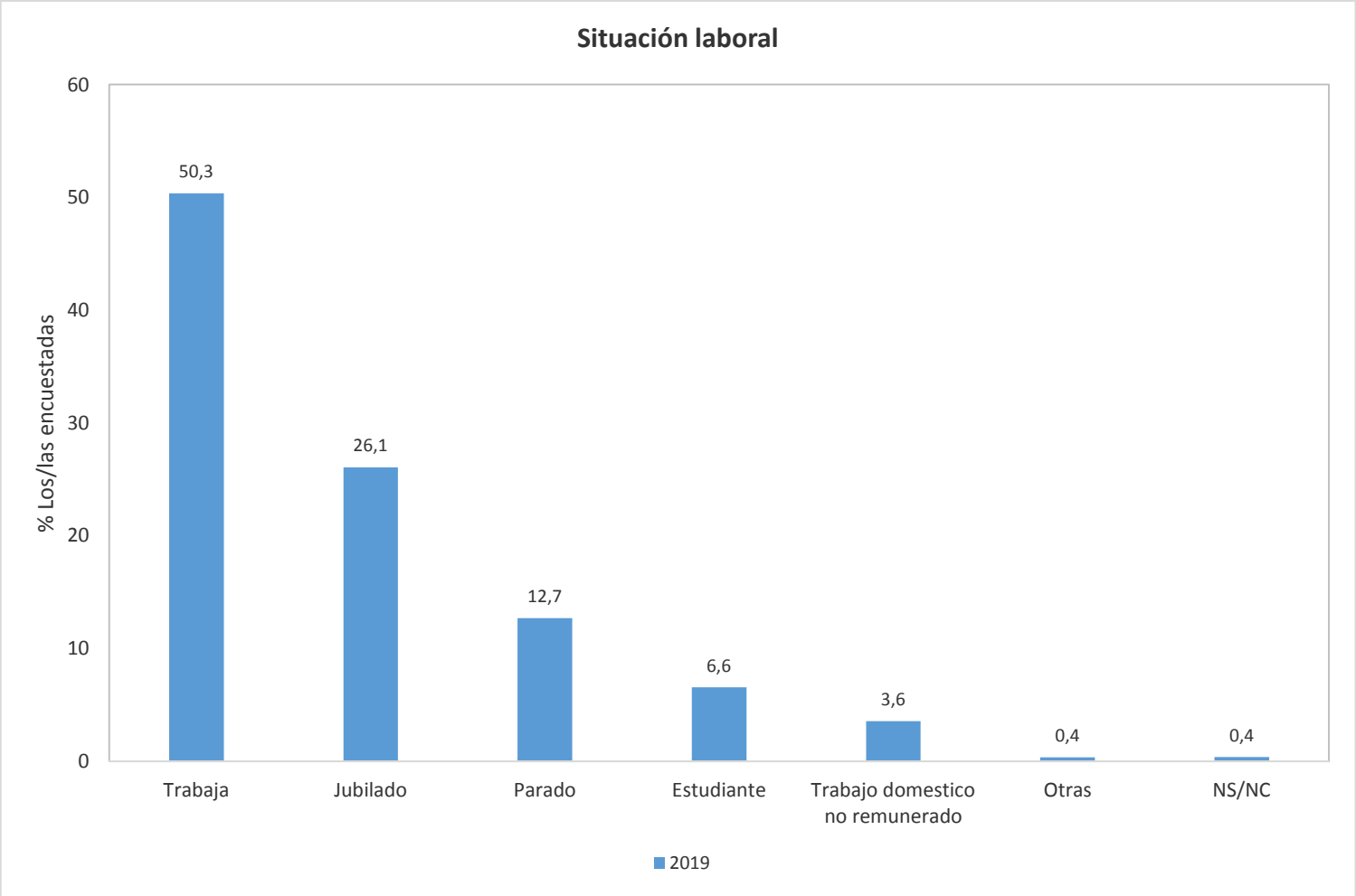


Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas

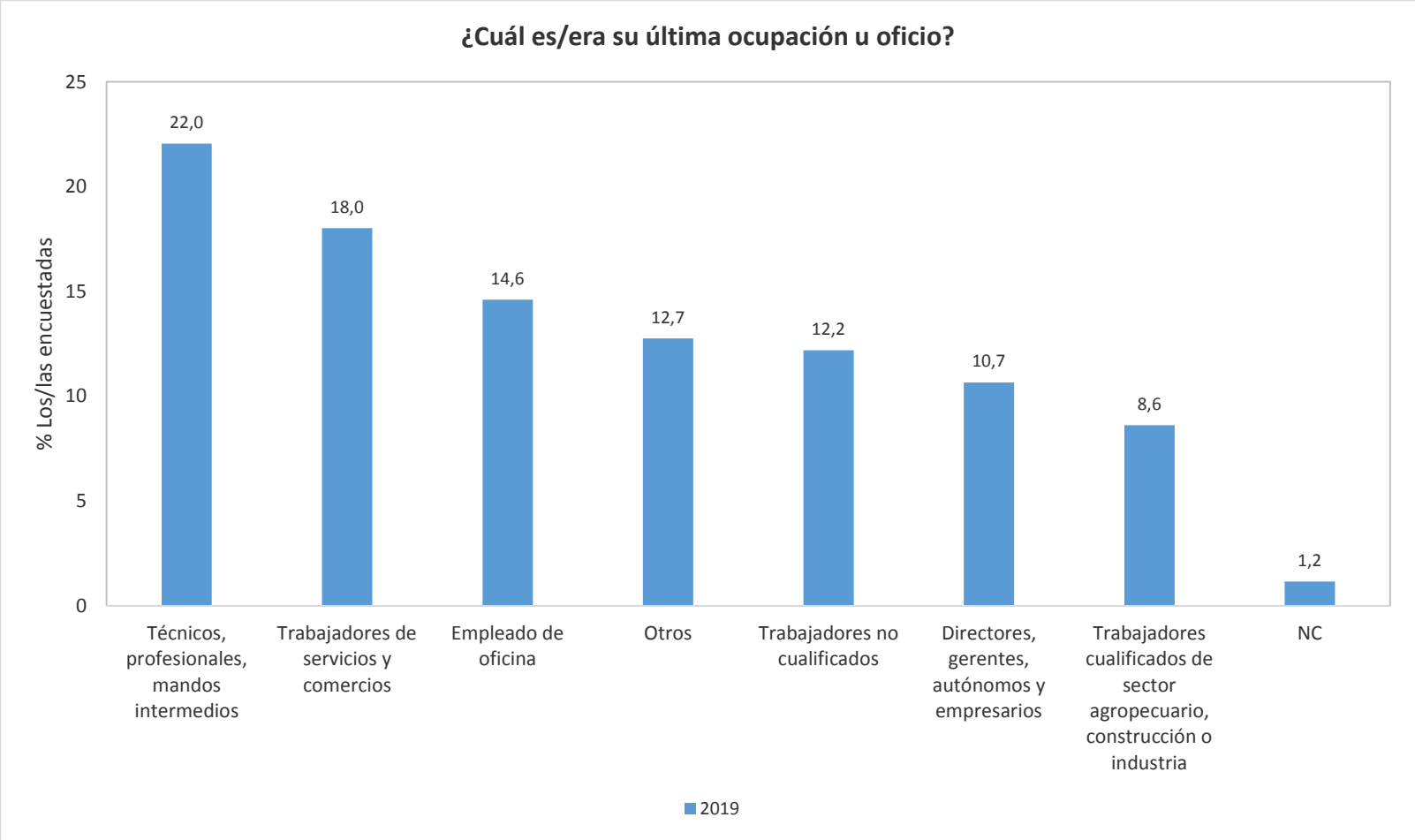
Nivel de estudios % de respuesta



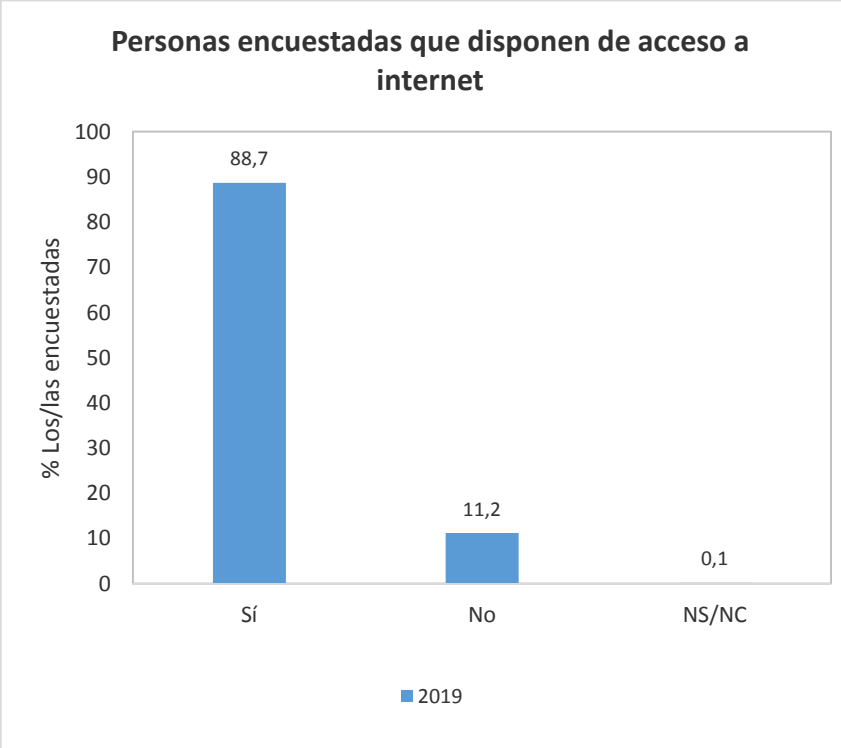
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas

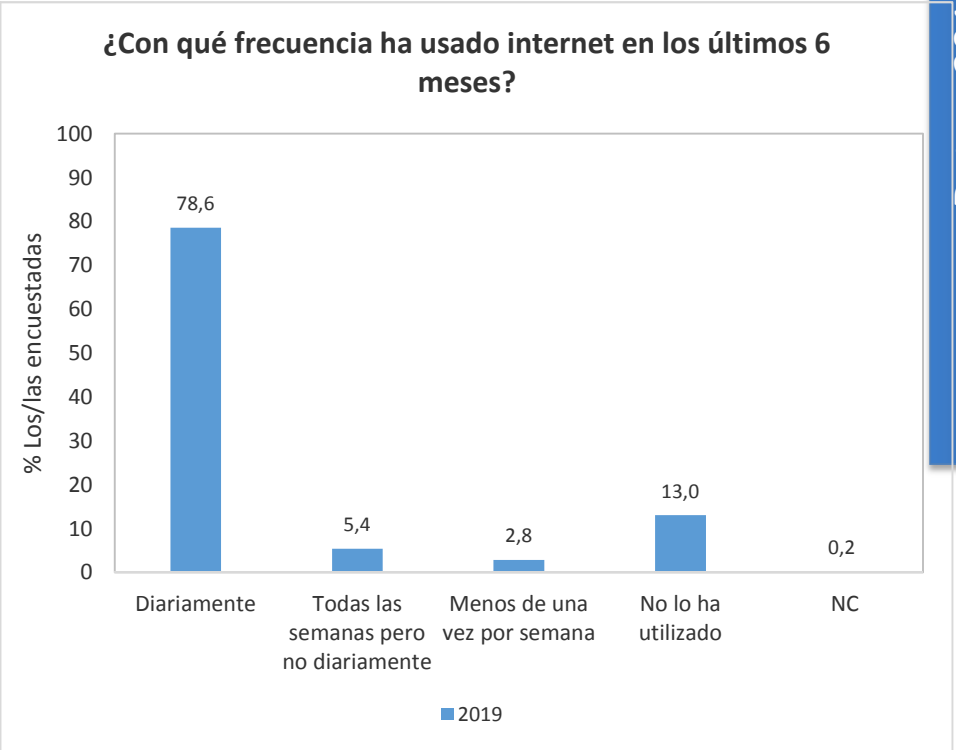


Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas

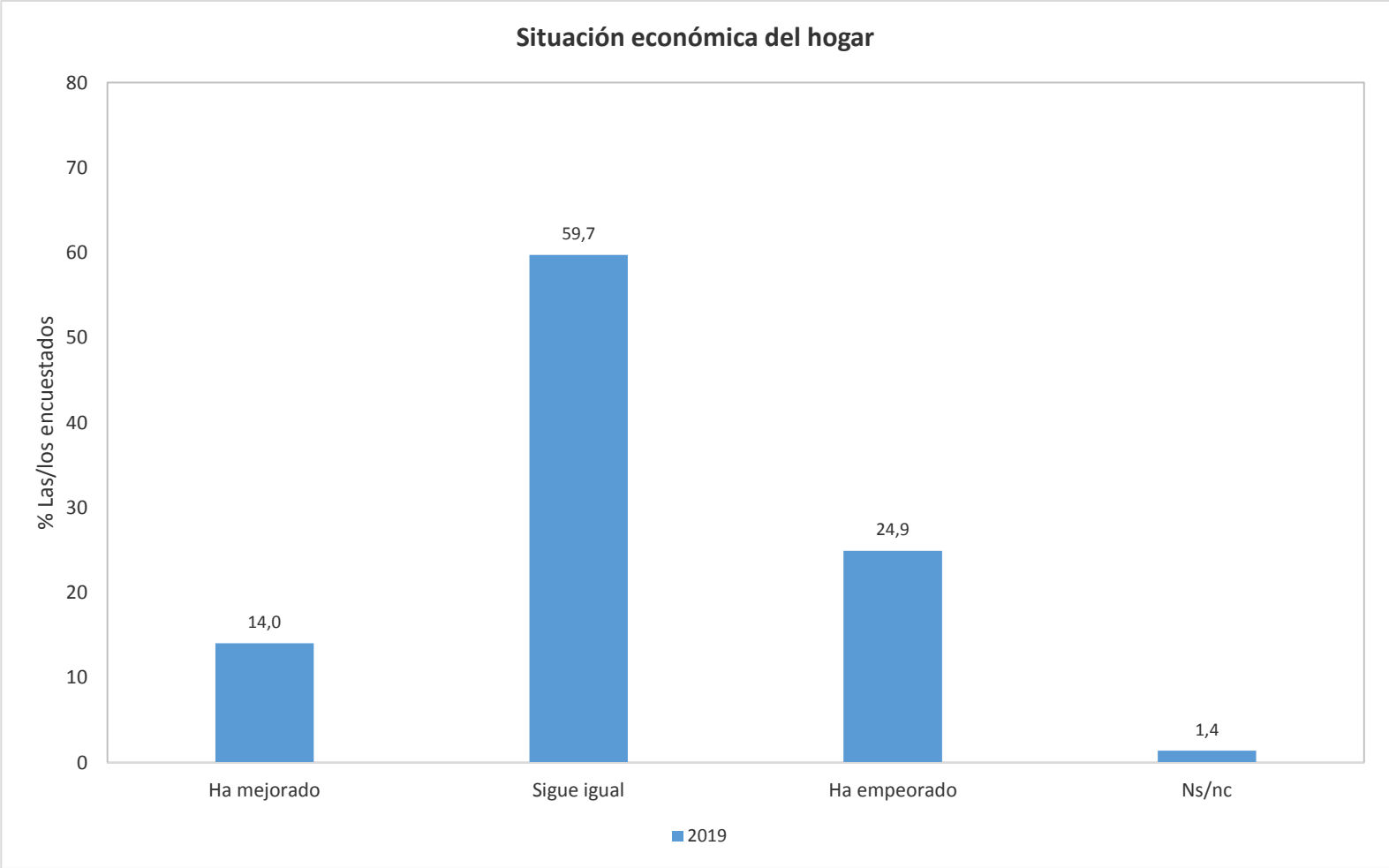


Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas

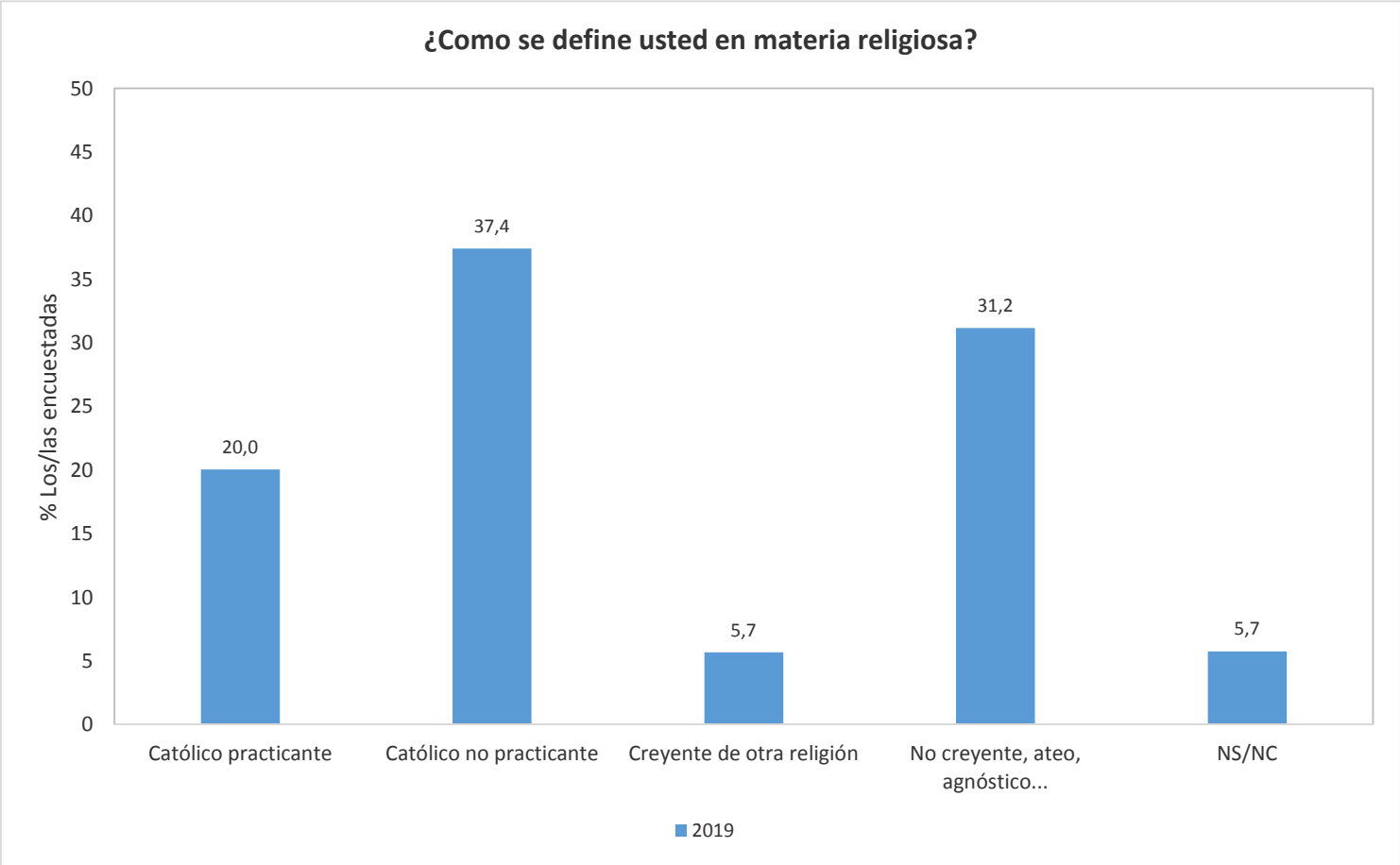




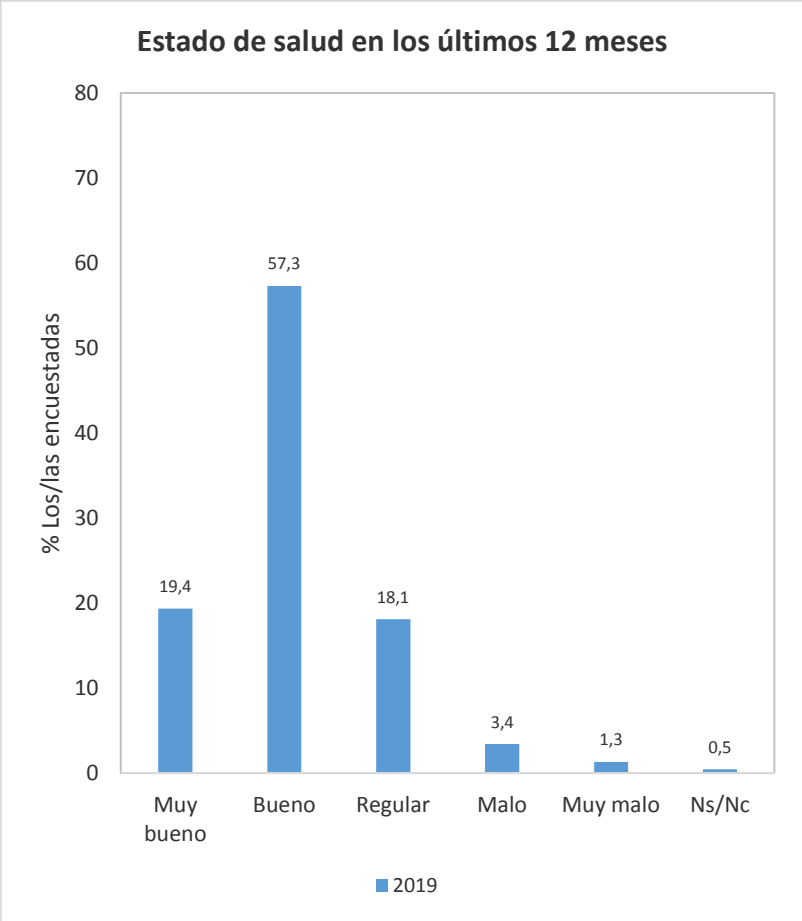
Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas

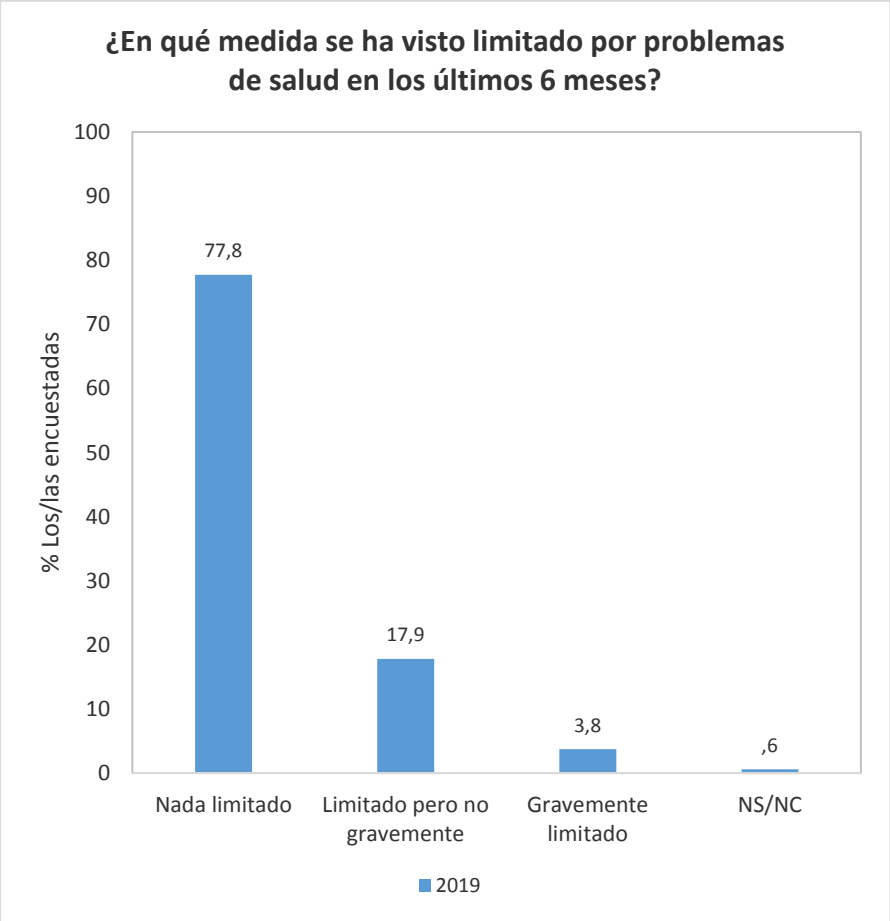


Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas

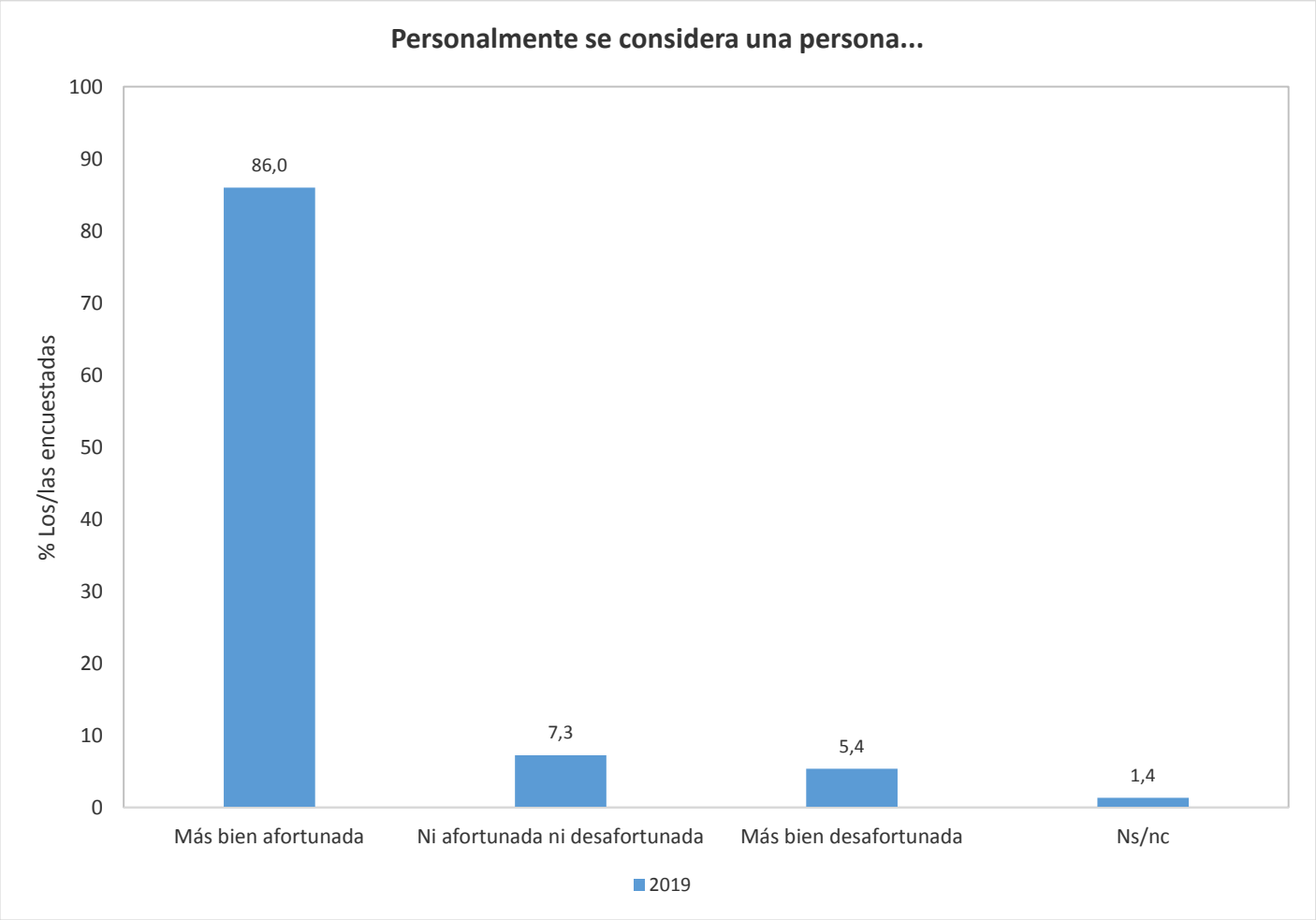


Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas

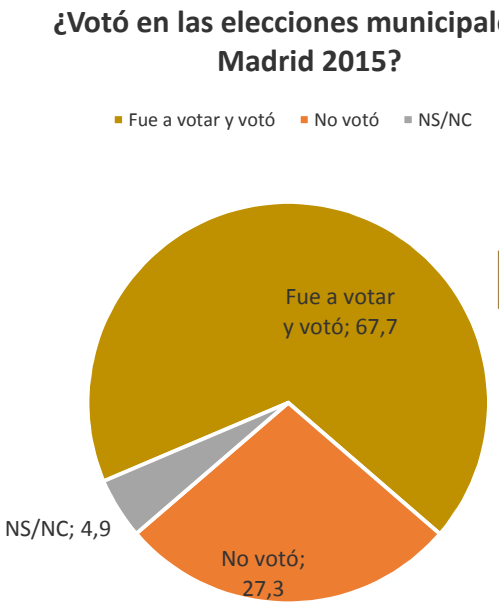


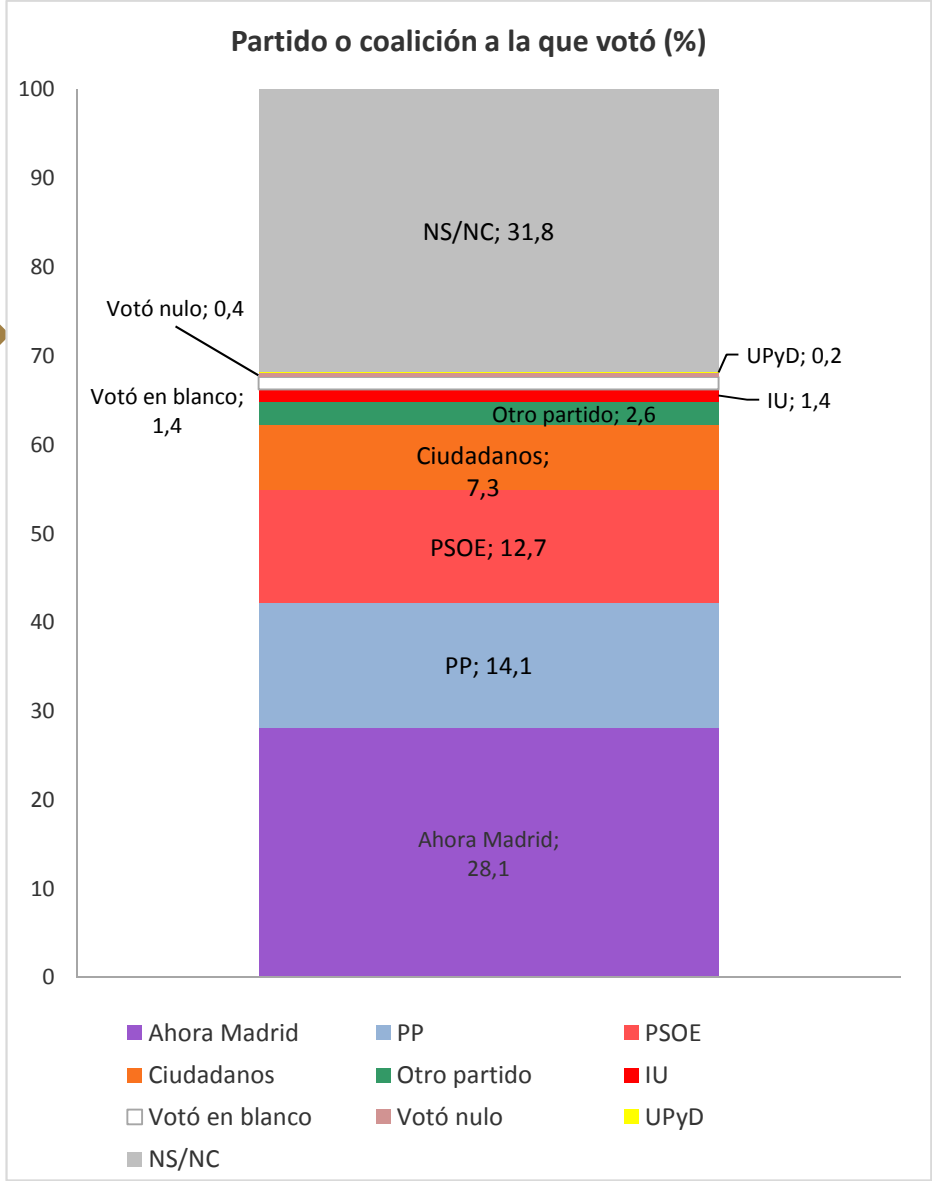


Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas



Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas

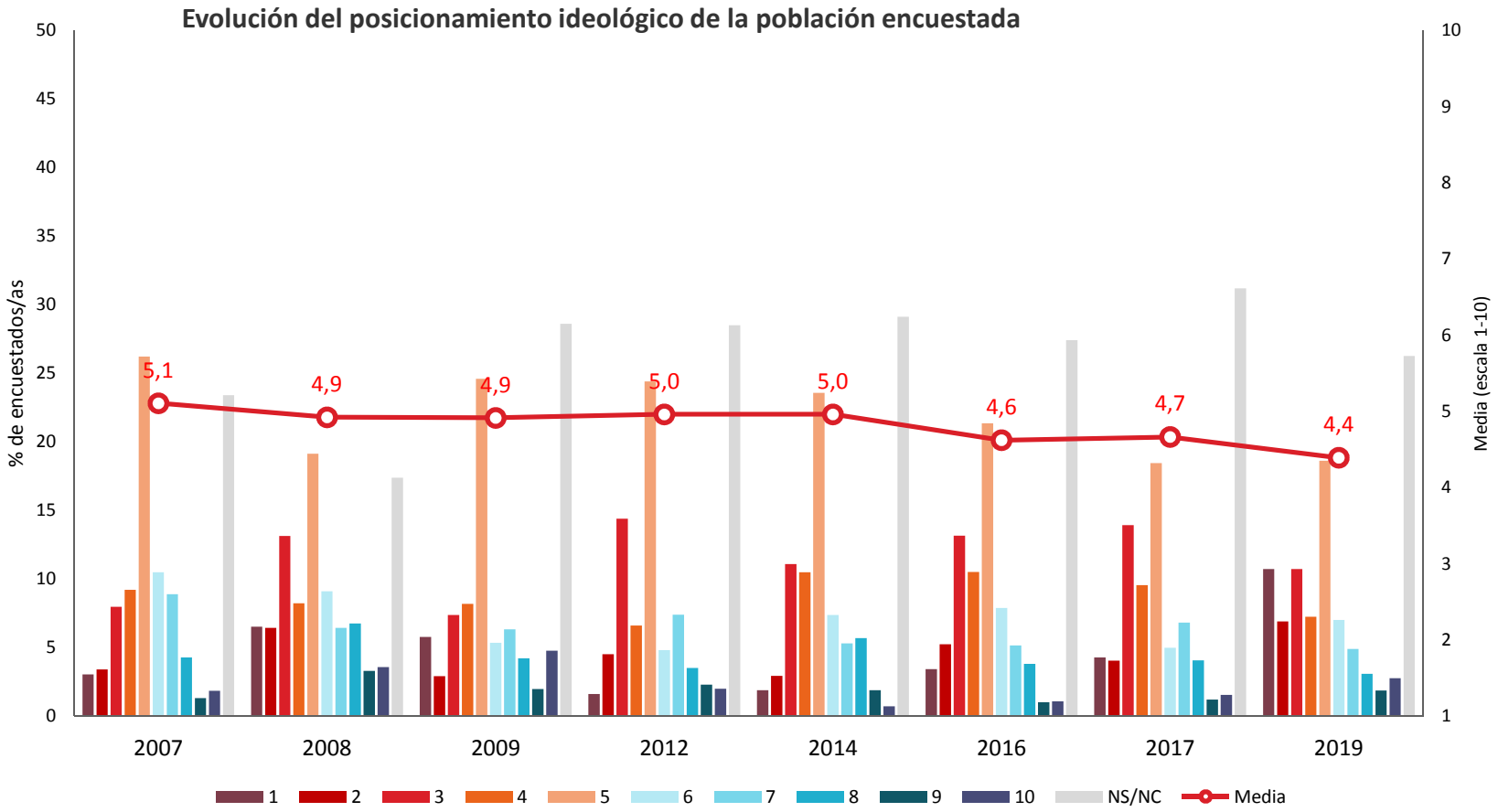




Motivo por el que no votó

	N	%
Prefirió no votar	792	33,8
No tenía derecho a voto	690	29,5
No fue a votar porque no pudo	462	19,7
No tenía edad para votar	367	15,6
Fue a votar pero no pudo hacerlo	31	1,3
Total	2343	100,0

Tamaño muestra 2019: **8.578** encuestas válidas



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: aproximadamente **2.500** encuestas