

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

## DISTRITO CHAMARTÍN

Servicio de Evaluación

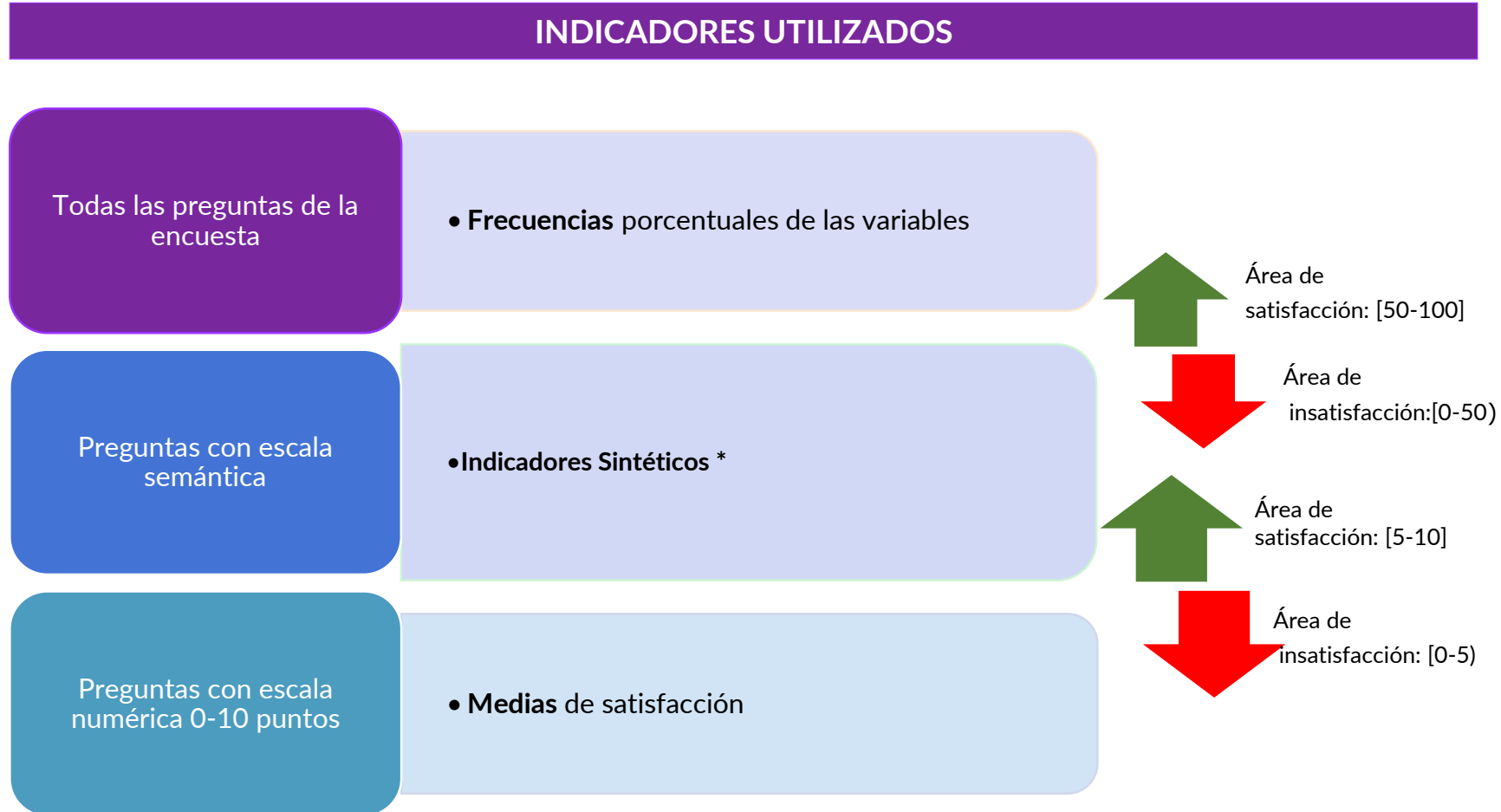
Subdirección General de Calidad y Evaluación

Dirección General de Transparencia

2019

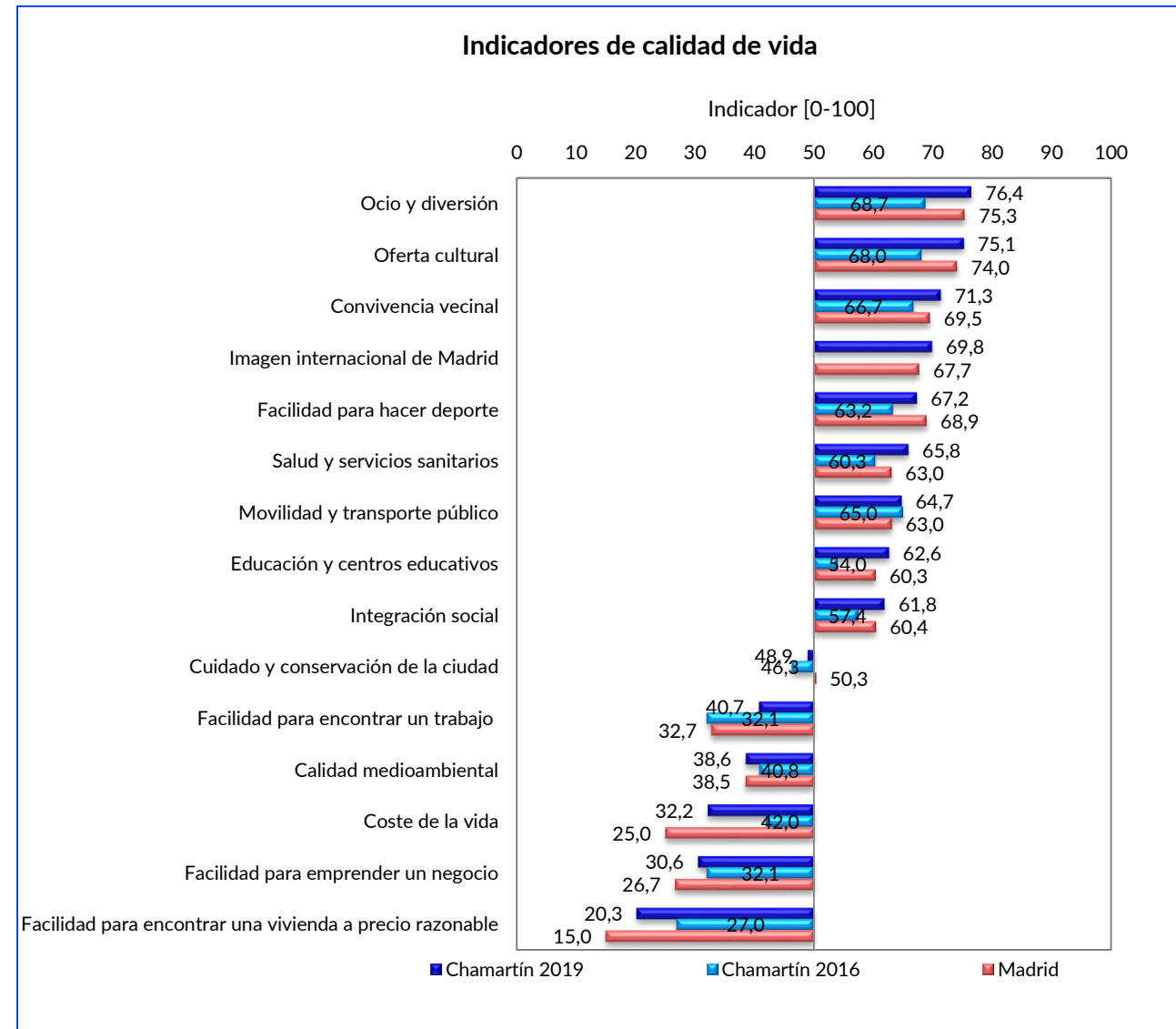
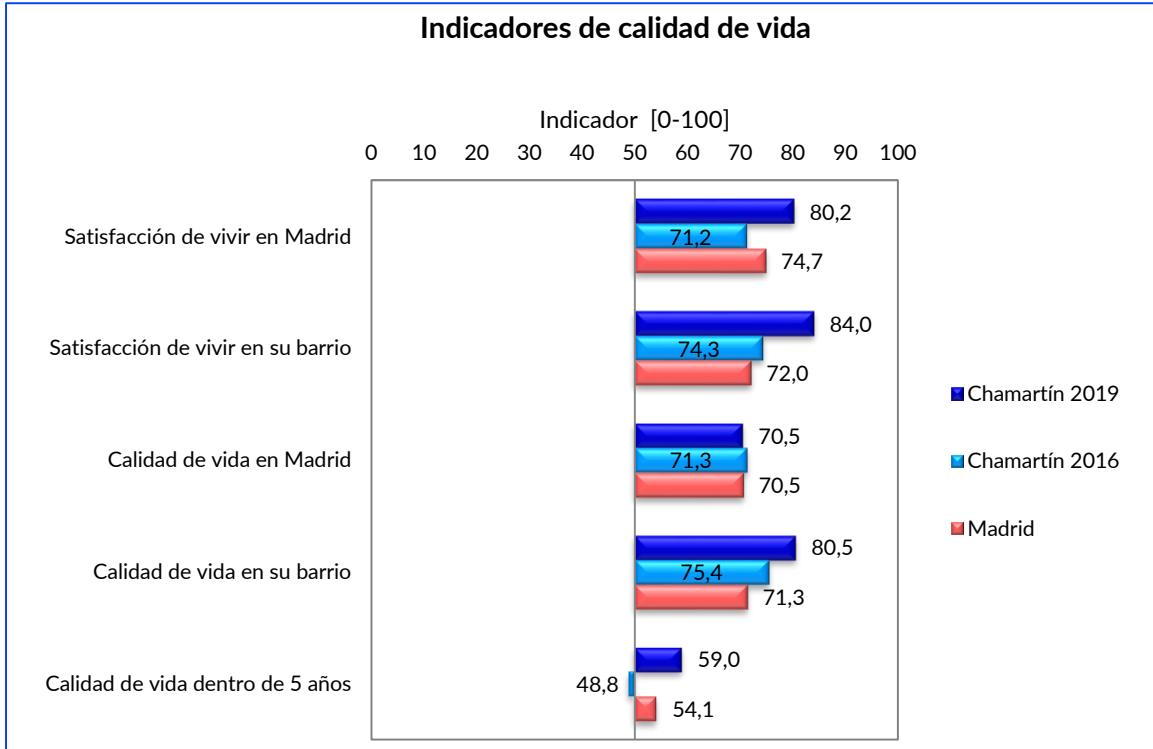
|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1.- Ficha técnica e indicadores utilizados.....                   | 3  |
| 2.- Calidad de vida y agenda pública.....                         | 5  |
| 3.- Movilidad y Transporte.....                                   | 7  |
| 4.- Seguridad y Emergencias.....                                  | 10 |
| 5.- Medio Ambiente.....                                           | 13 |
| 6.- Espacios Públicos Abiertos, Urbanismo y Vivienda.....         | 14 |
| 7.- Cohesión Social y Servicios Sociales, Deportes y Cultura..... | 15 |
| 8.- Sanidad y Salud Pública.....                                  | 18 |
| 9.- Desarrollo Económico y Tecnológico y Empleo.....              | 21 |
| 10.- Relación con la ciudadanía.....                              | 22 |
| 11.- Gobernanza y Participación ciudadana.....                    | 24 |
| 12.- Perfil de las personas encuestadas.....                      | 30 |

| FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA     |                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Universo</b>                  | Personas mayores de 18 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta                                                                                                        |
| <b>Tamaño muestral</b>           | 8.578 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente                                                                                                                                                                |
| <b>Error muestral</b>            | Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$ , el error muestral es de $\pm 1,08\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 5\%$ para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple |
| <b>Procedimiento de muestreo</b> | Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo de los informantes.<br>Afijación uniforme por distritos                                                |
| <b>Método de recogida</b>        | Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio del informante                                                            |
| <b>Periodo de recogida</b>       | Del 4 de febrero al 5 de abril de 2019                                                                                                                                                                                       |
| <b>Ponderación</b>               | Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón de diciembre de 2018                                                                                                                                |
| <b>Número de expediente</b>      | 300/2018/01108<br>Presupuesto base de licitación: 132.231,40€<br>Importe IVA 21%: 27.768,60€<br>Presupuesto total (IVA incluido 21%): 159.999,99€                                                                            |
| <b>Empresa adjudicataria</b>     | Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A<br>Precio de adjudicación: 105.750,64€ (sin IVA);<br>127.958,27€ (con IVA)                                                                                                    |

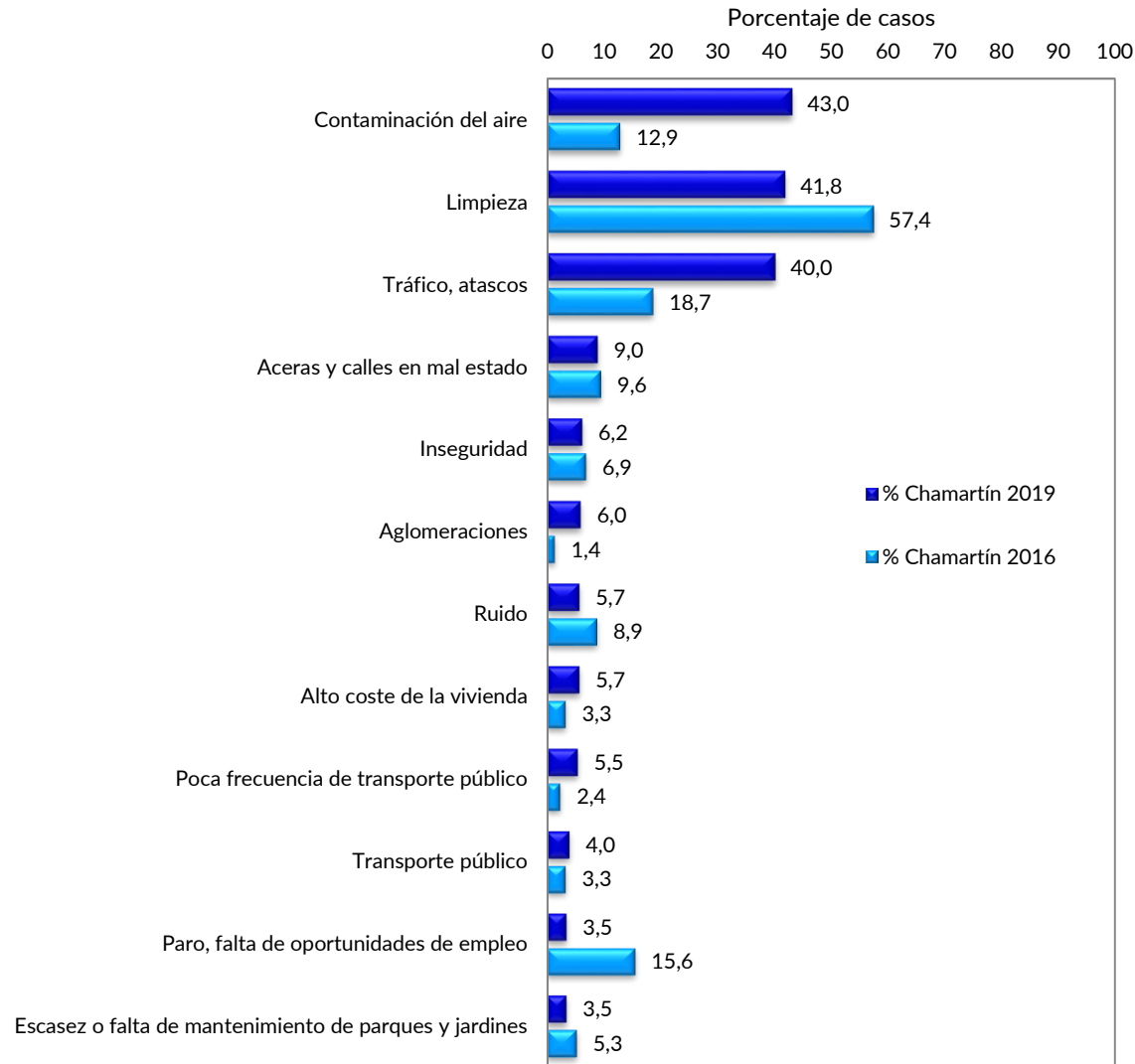


(\*) Calculados según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del Barómetro que, a su vez, se basa en los indicadores elaborados por *TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP)* de Estados Unidos. En algún caso se han realizado ajustes para unificar las series, por lo que puede haber ligeras variaciones (decimales) respecto a los valores incluidos en informes de años anteriores.

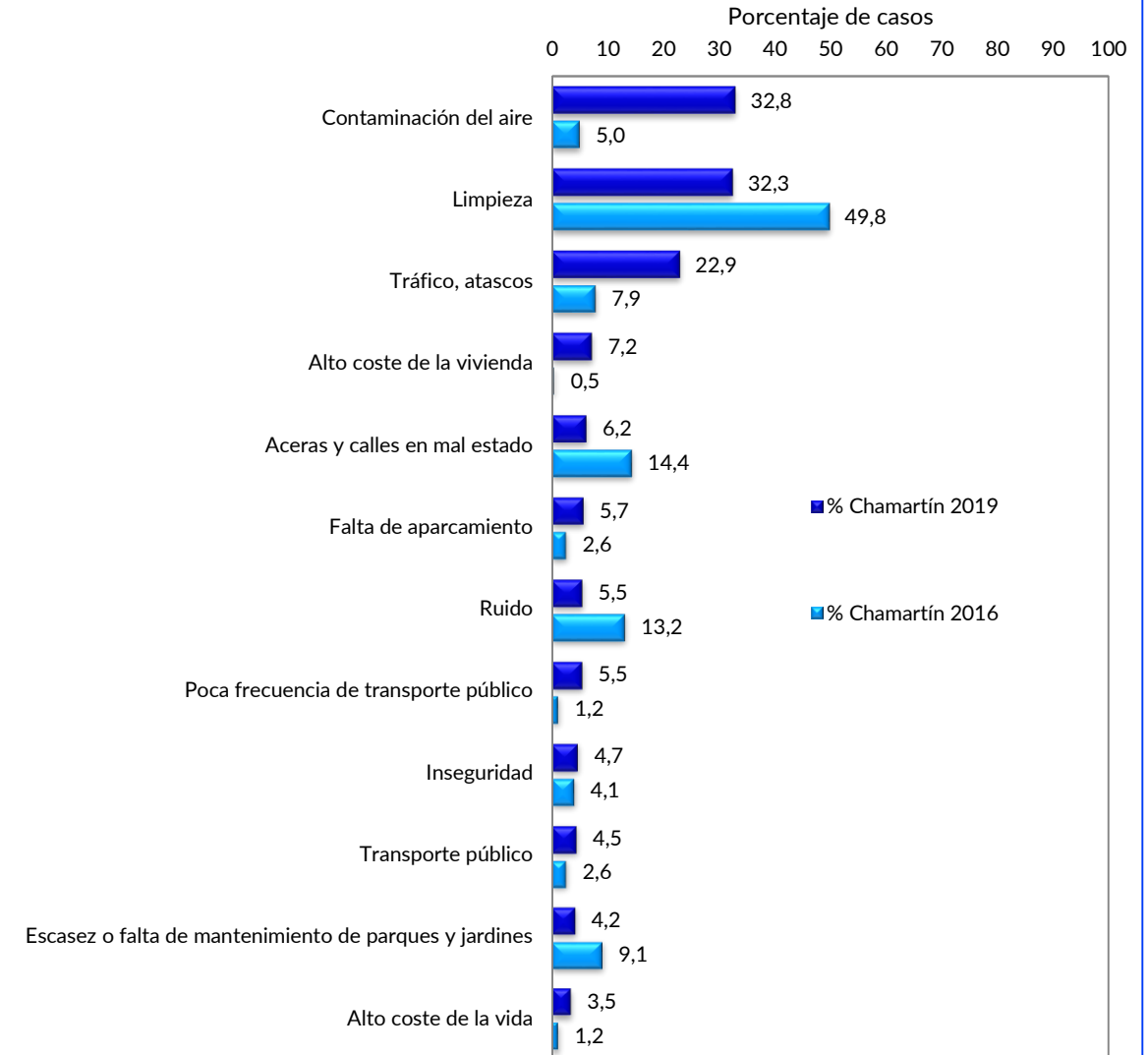
# Calidad de vida y agenda pública



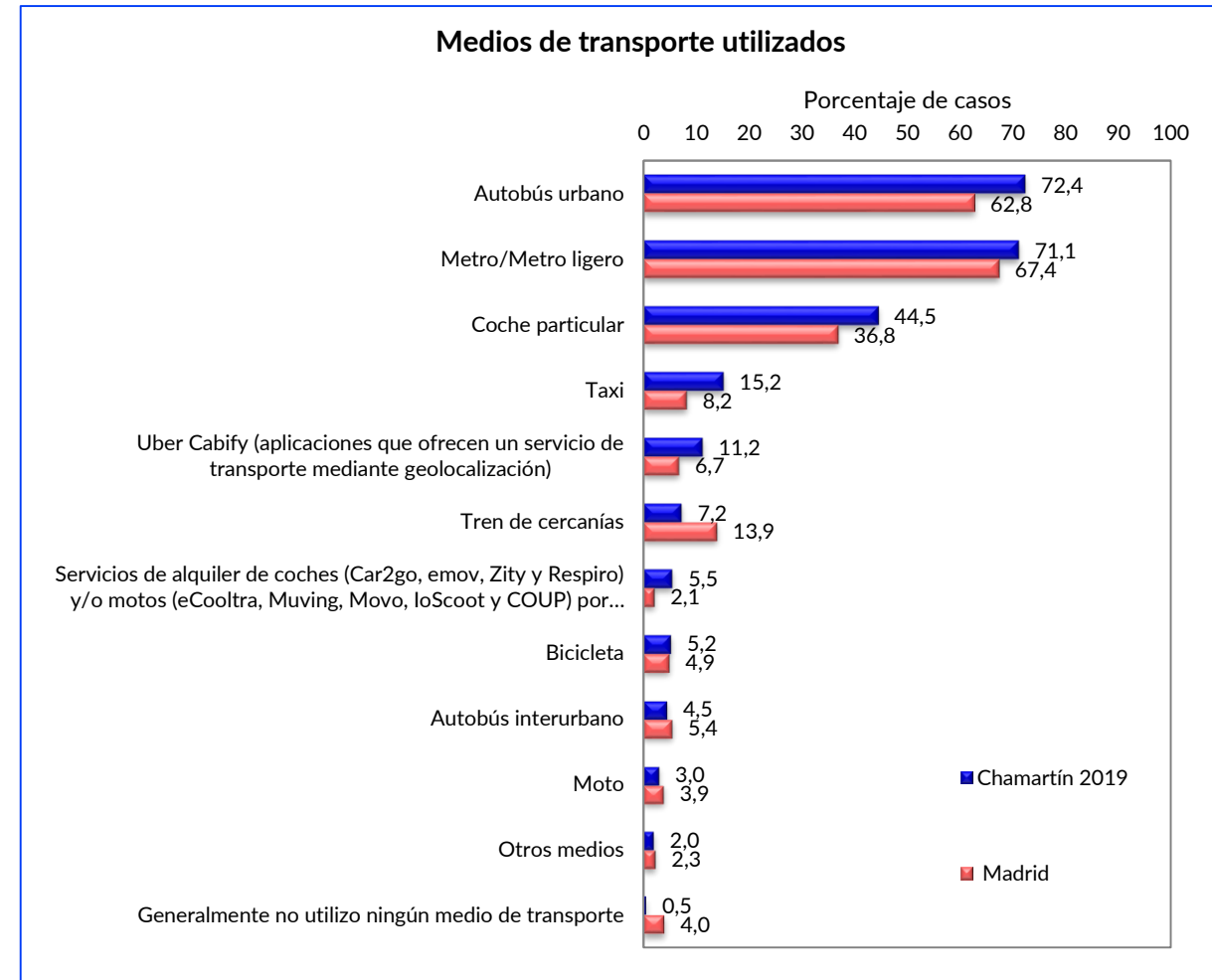
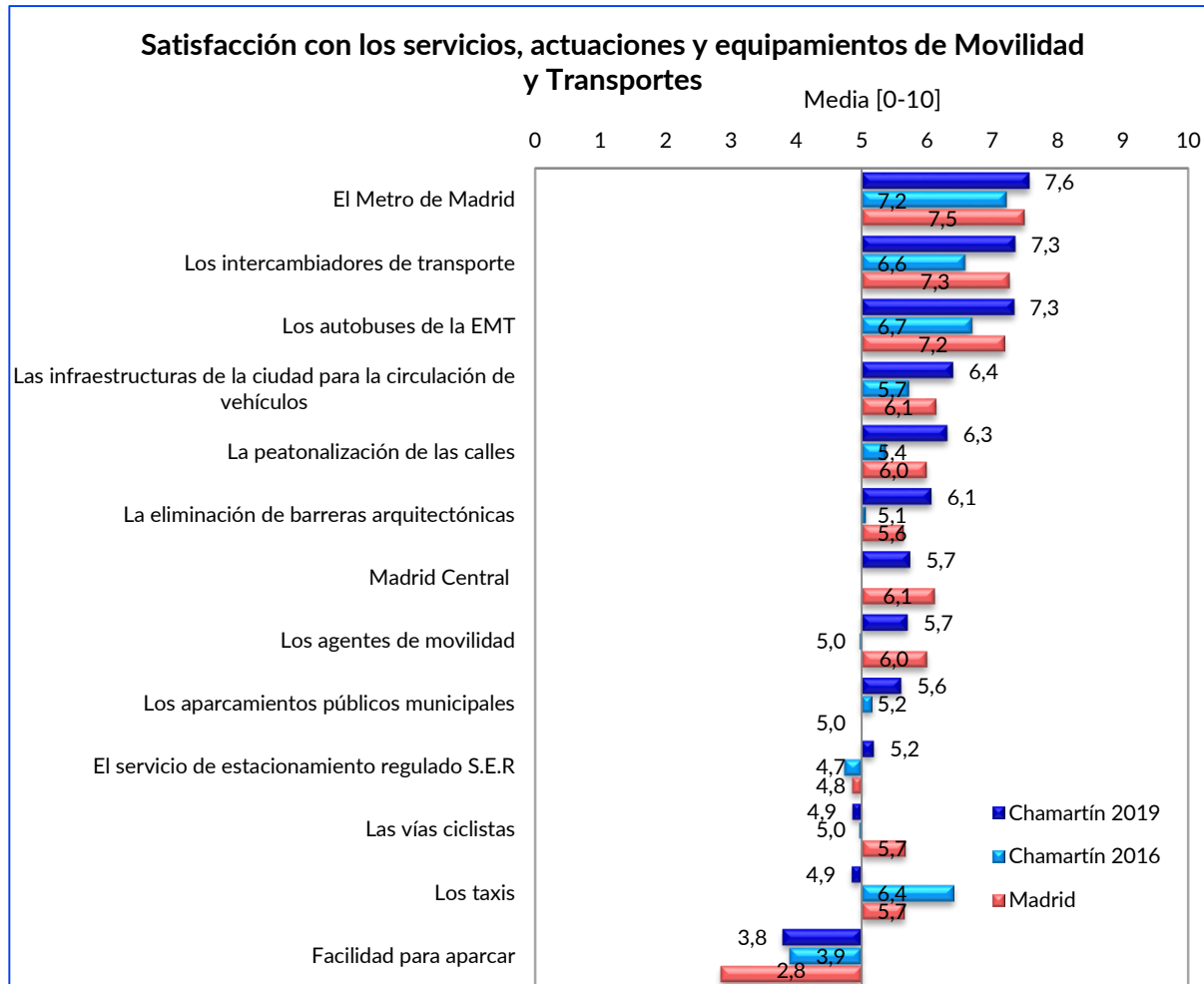
Principales problemas de la ciudad. Chamartín



Principales problemas que más le afectan personalmente. Chamartín

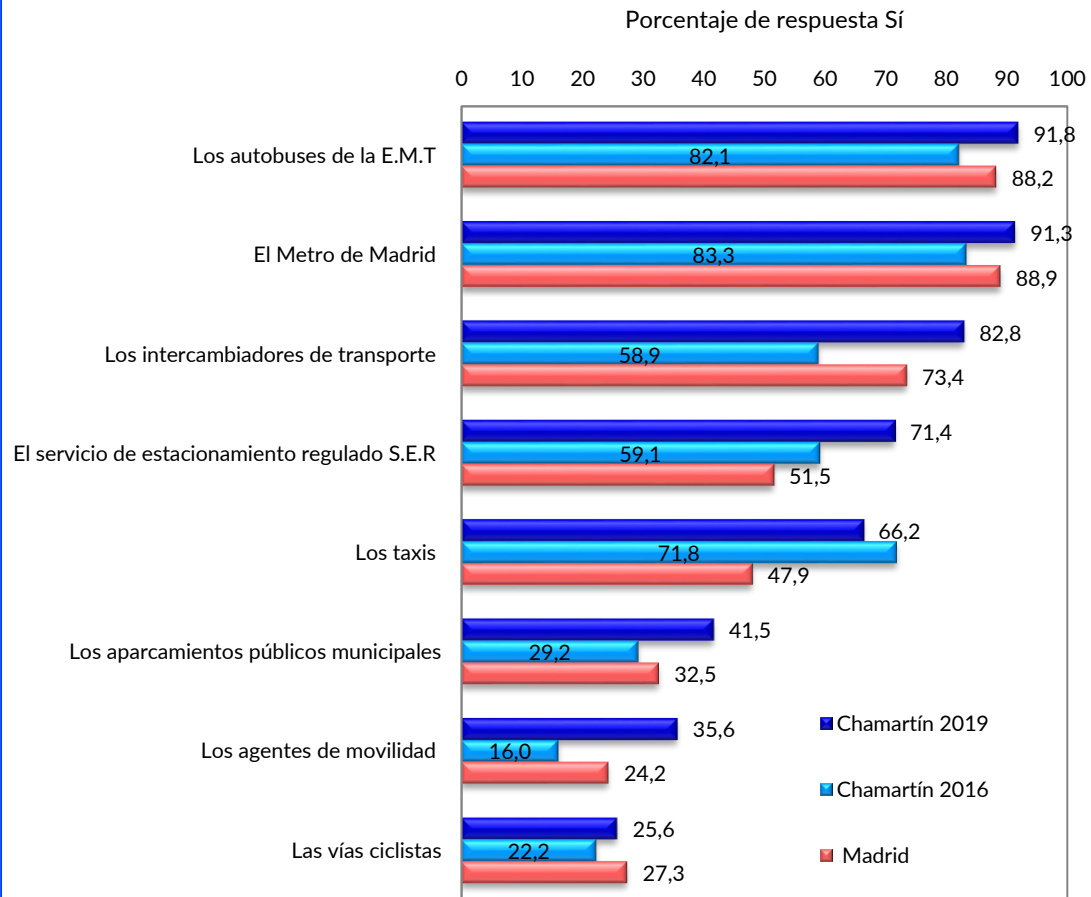


# Movilidad y Transporte

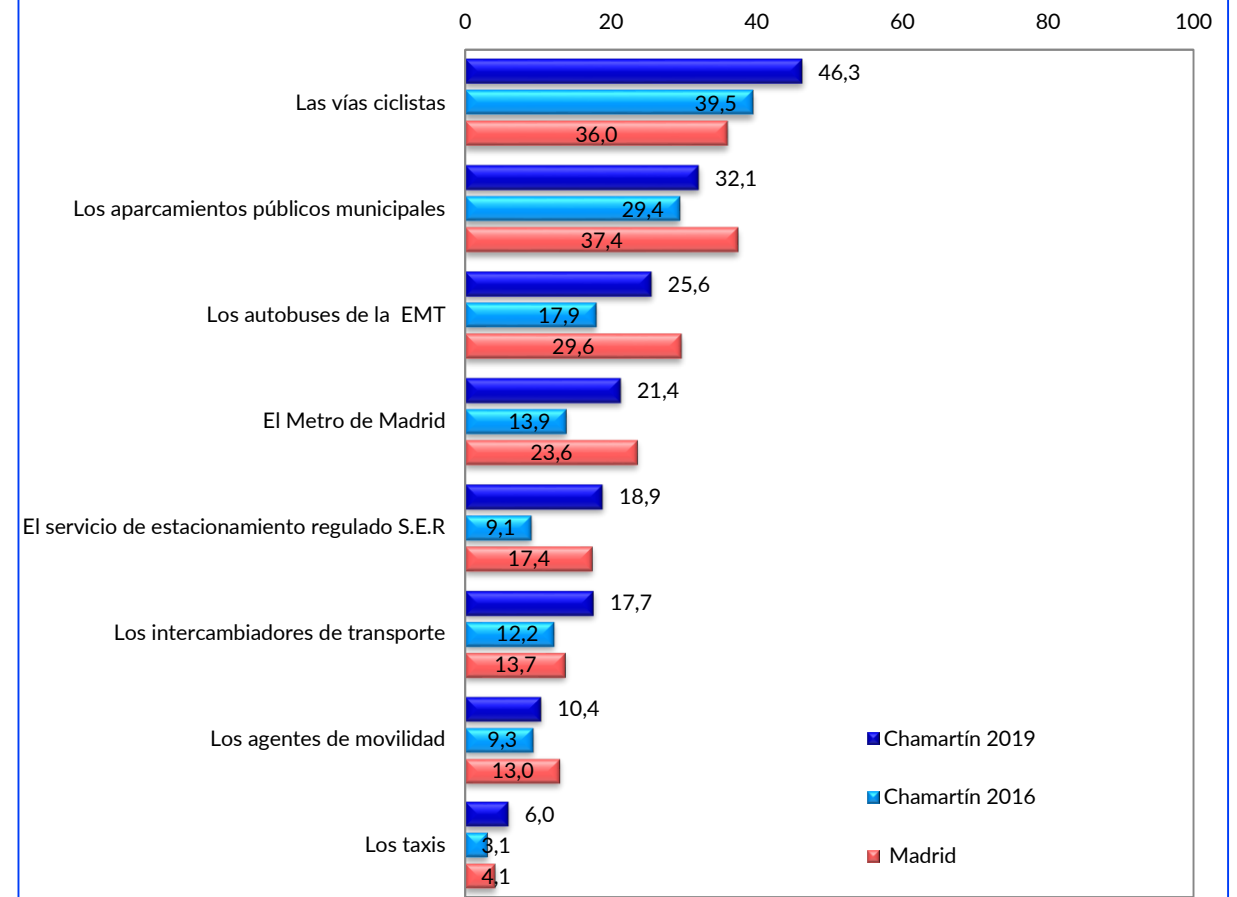


# Movilidad y Transporte (continuación)

Ha utilizado o requerido el servicio en el último año

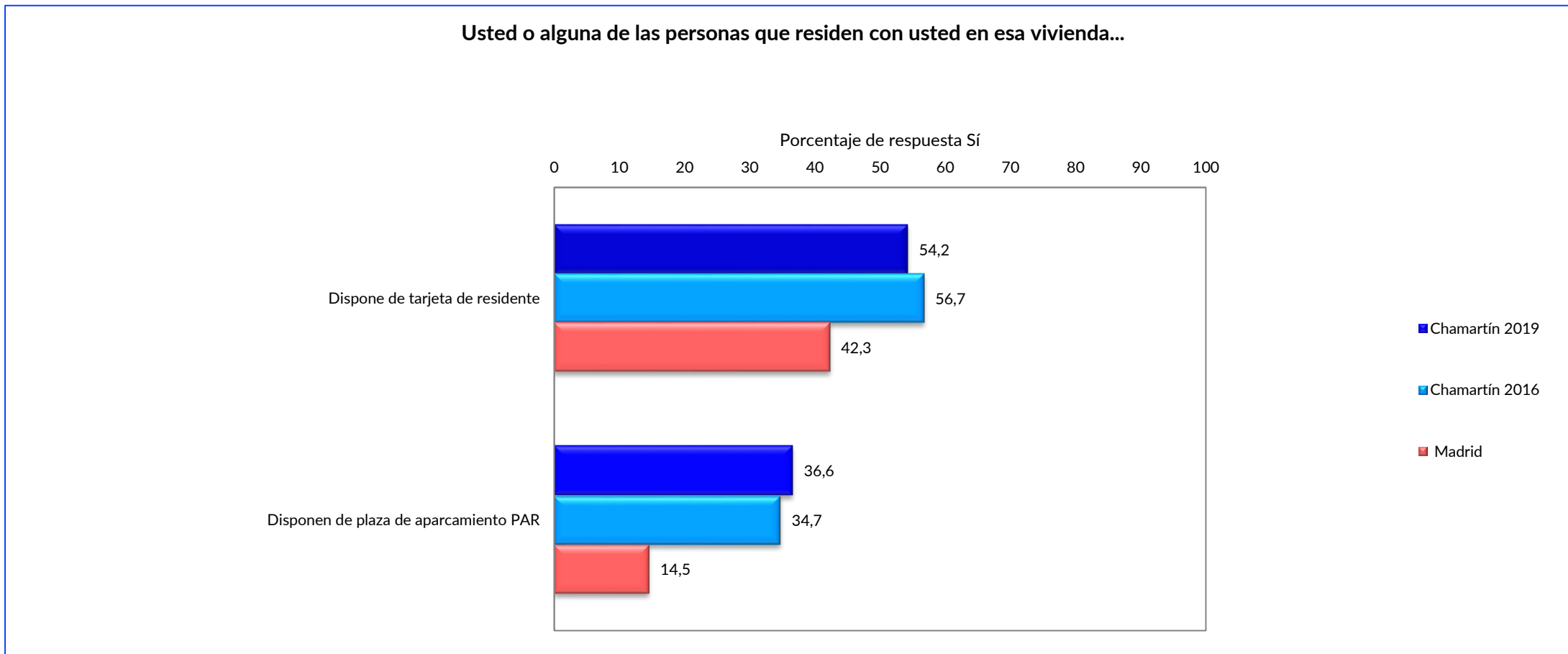


Porcentaje de respuestas que consideran insuficiente..

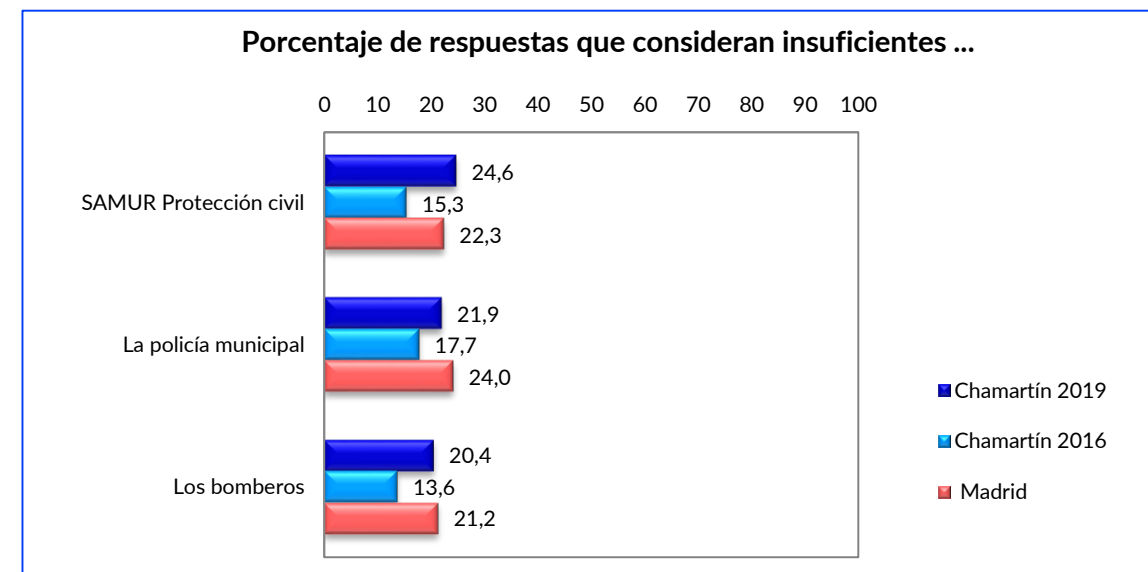
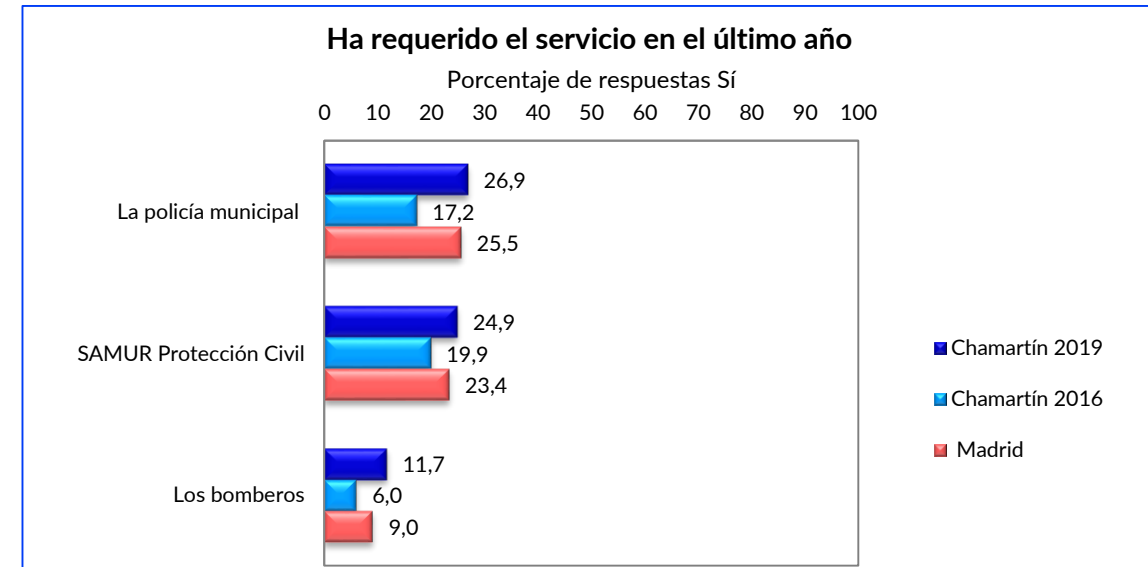
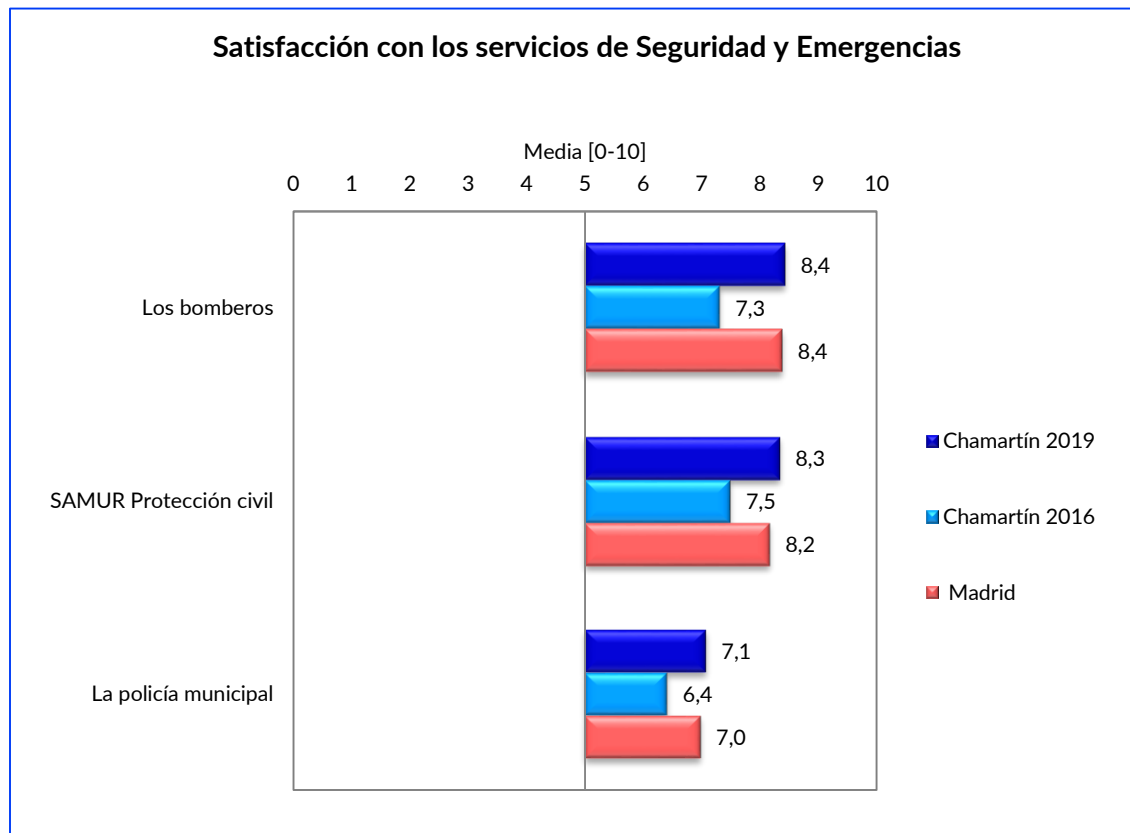




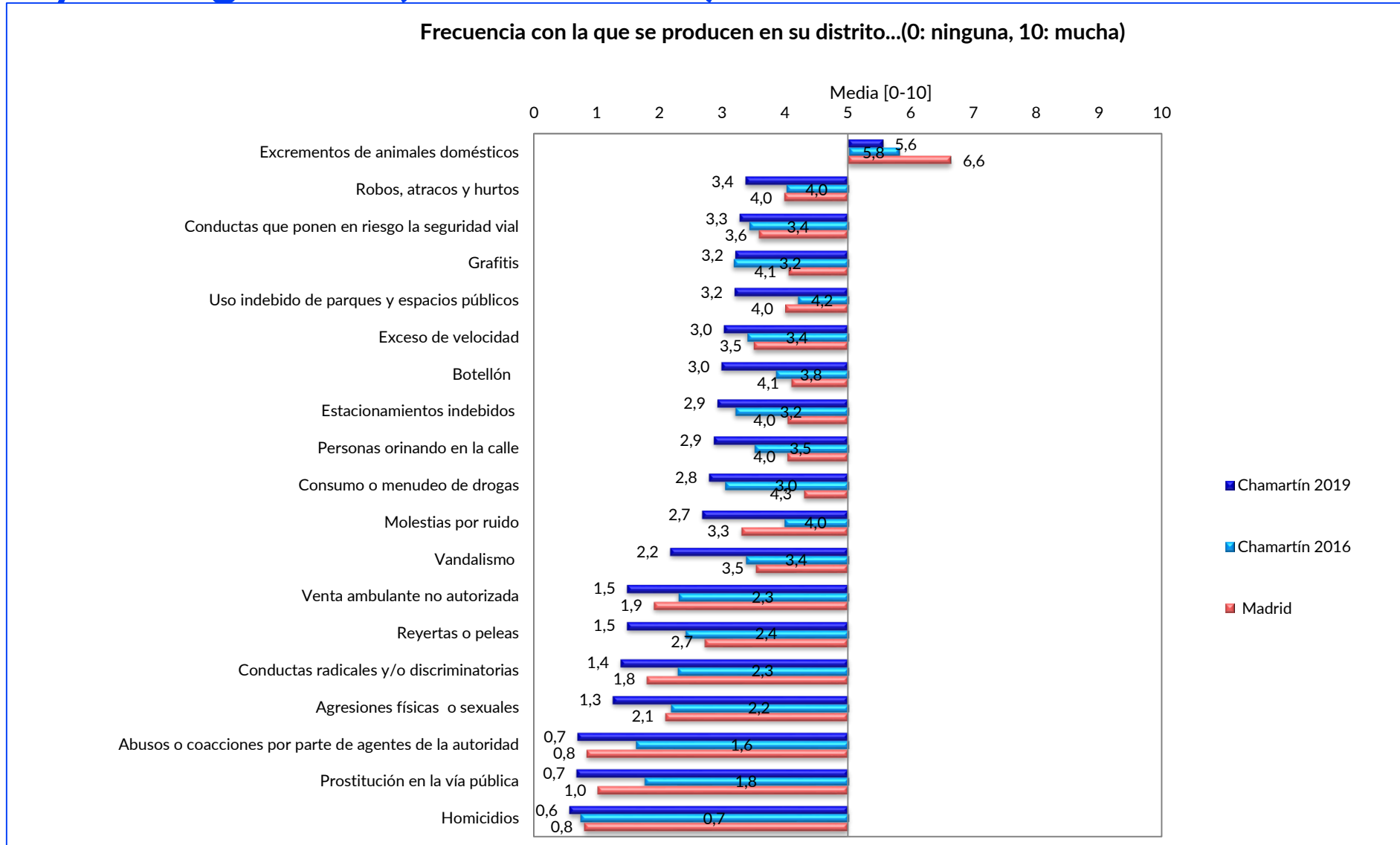
# Movilidad y Transporte (continuación)



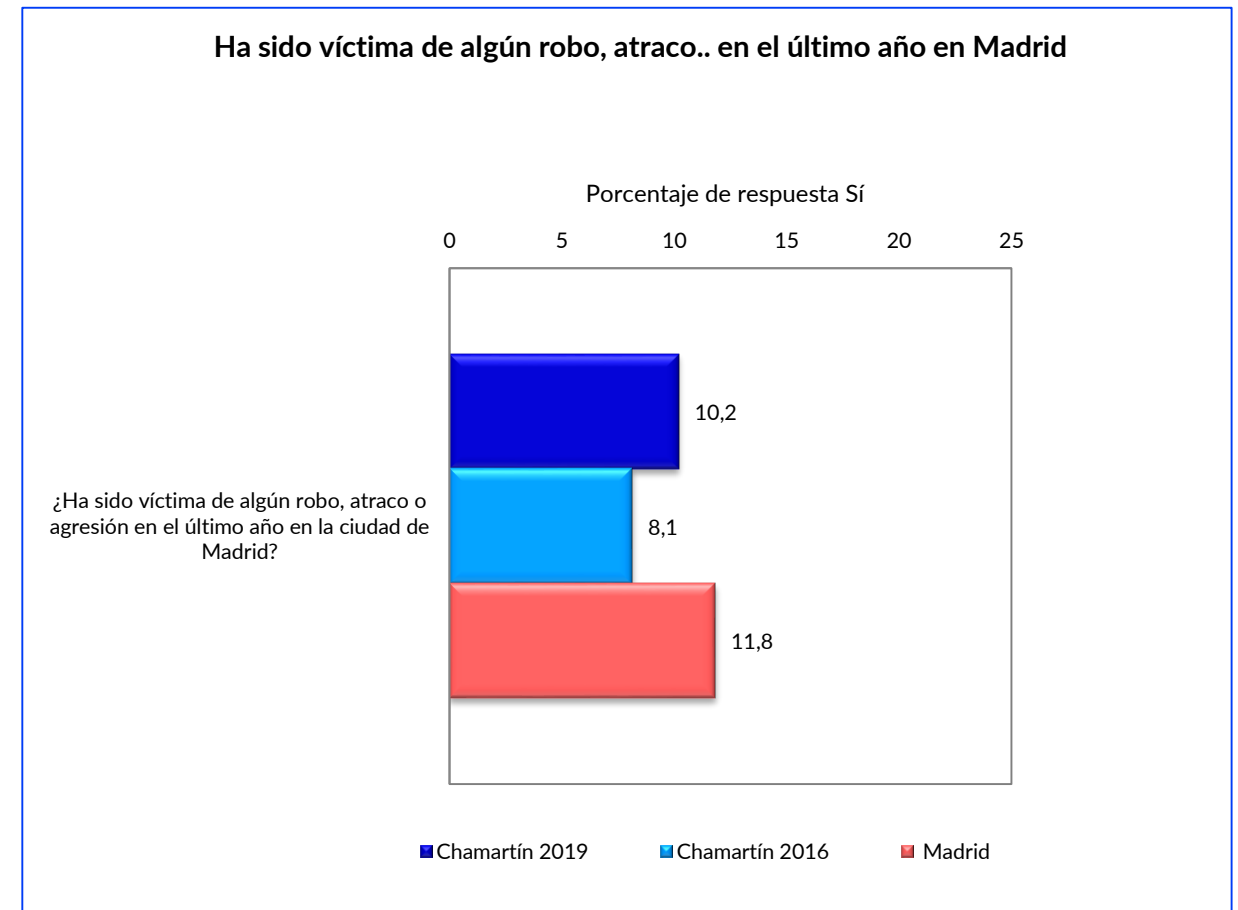
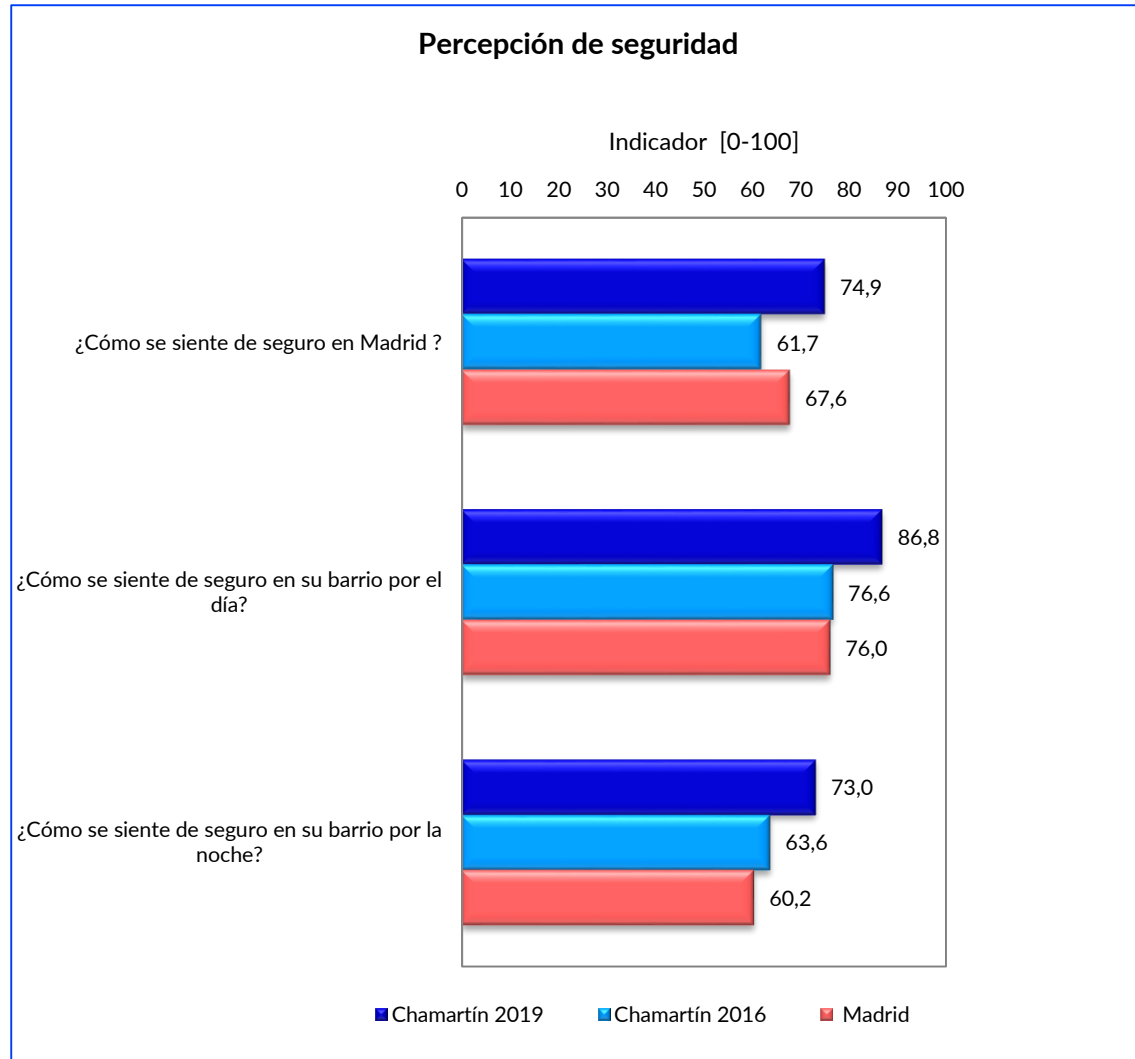
# Seguridad y Emergencias



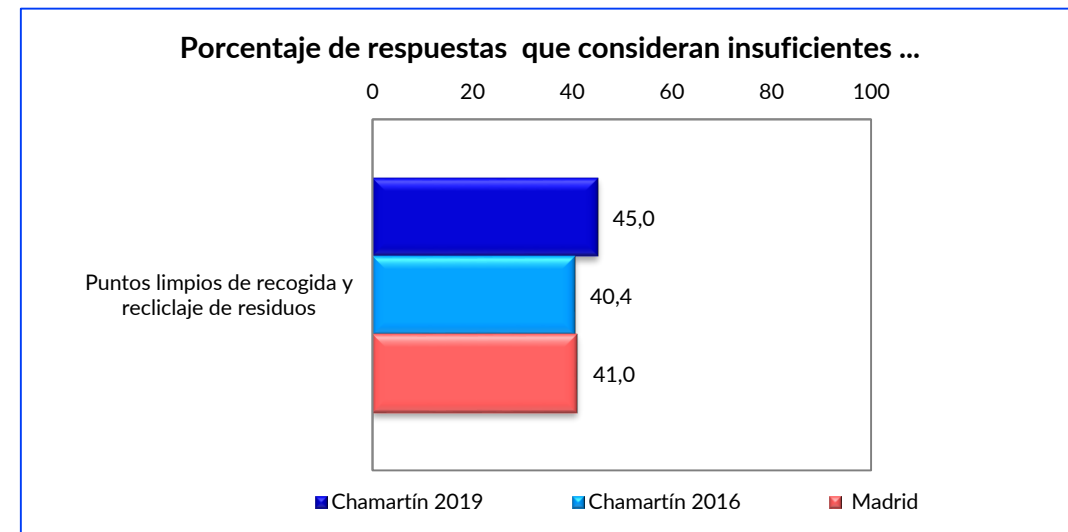
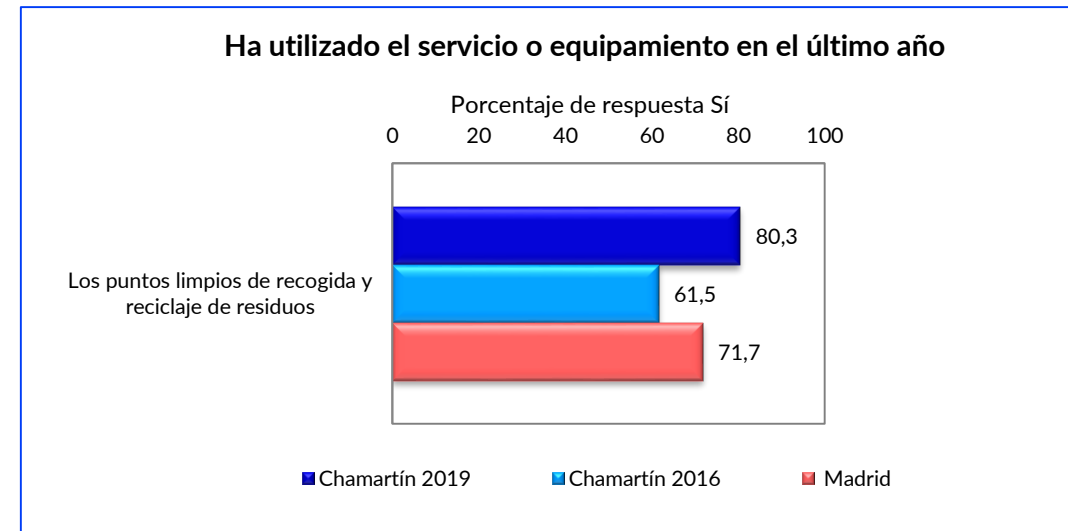
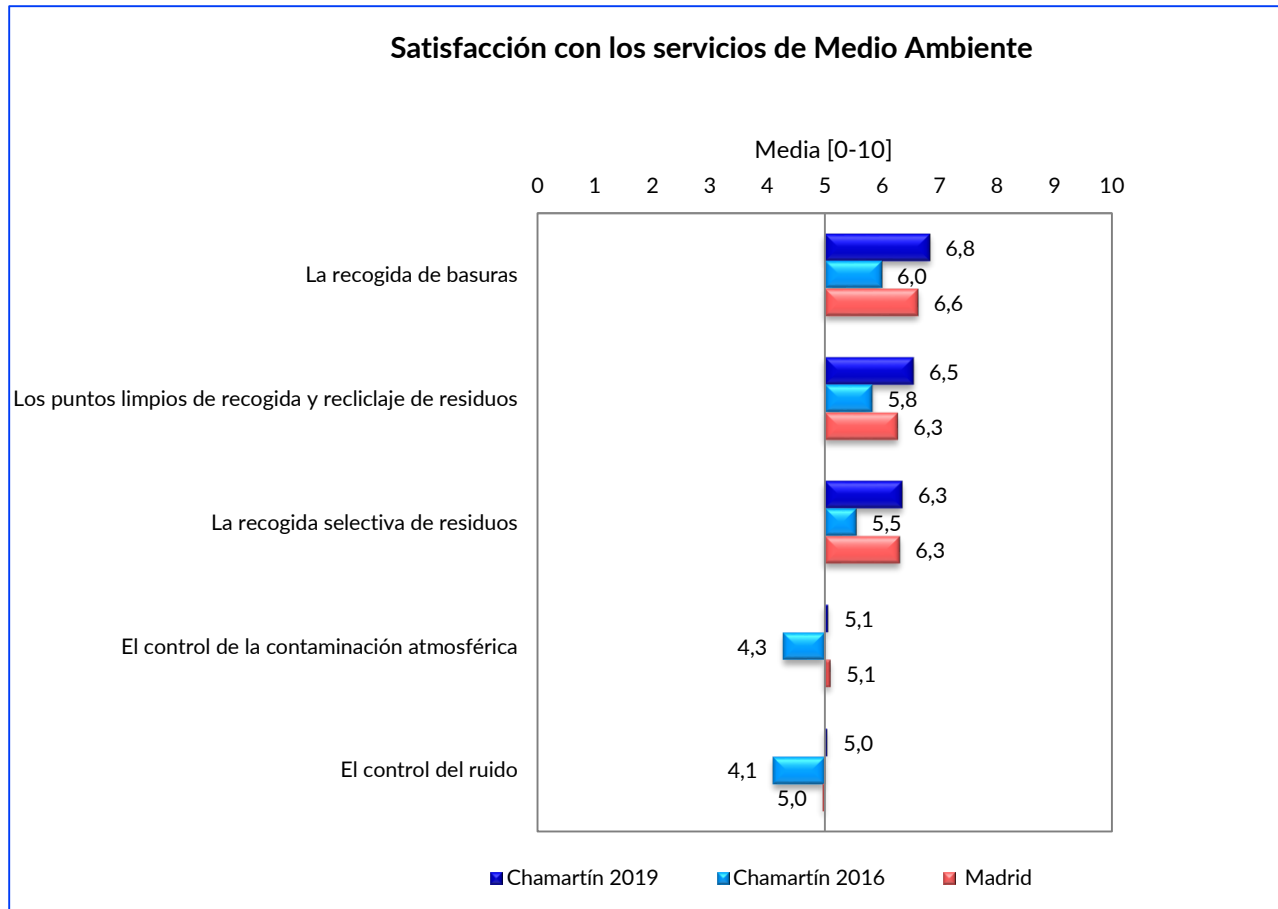
# Seguridad y Emergencias (continuación)



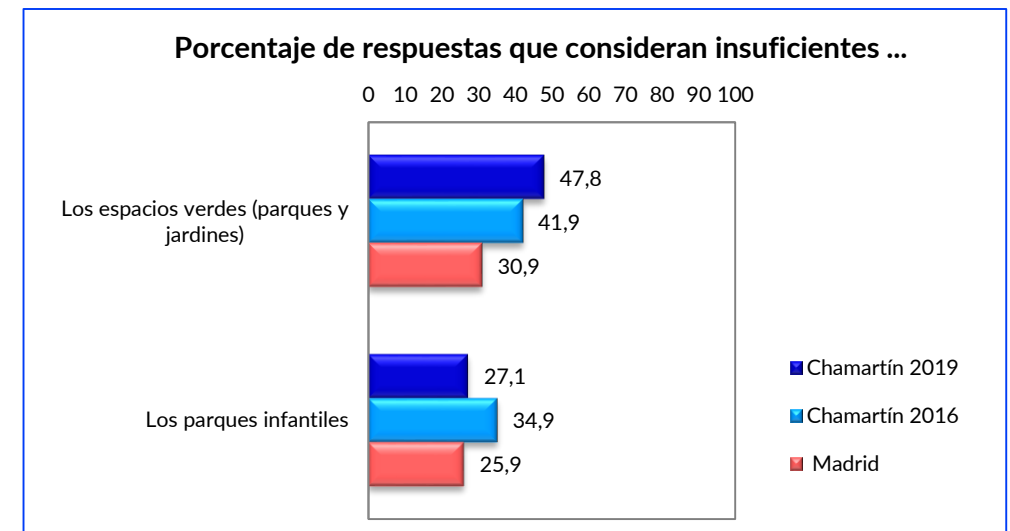
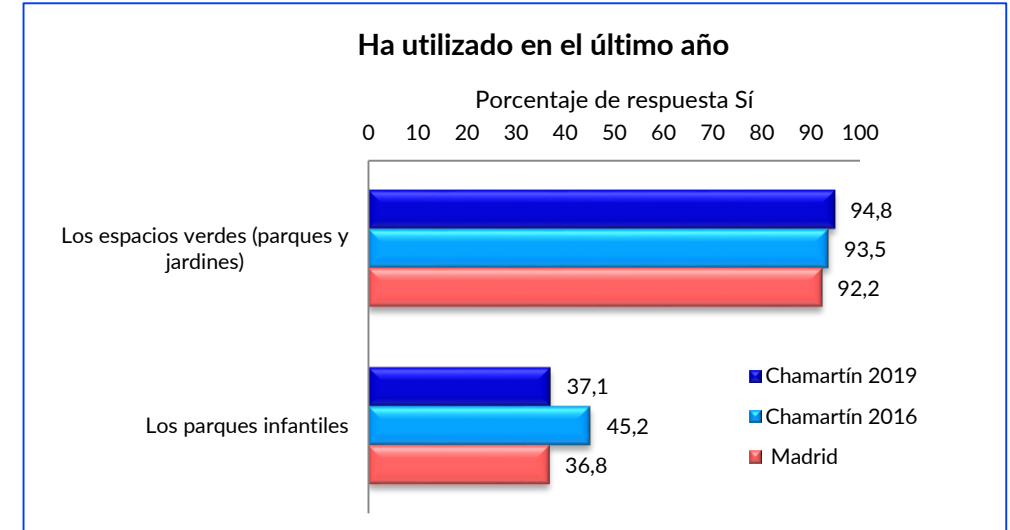
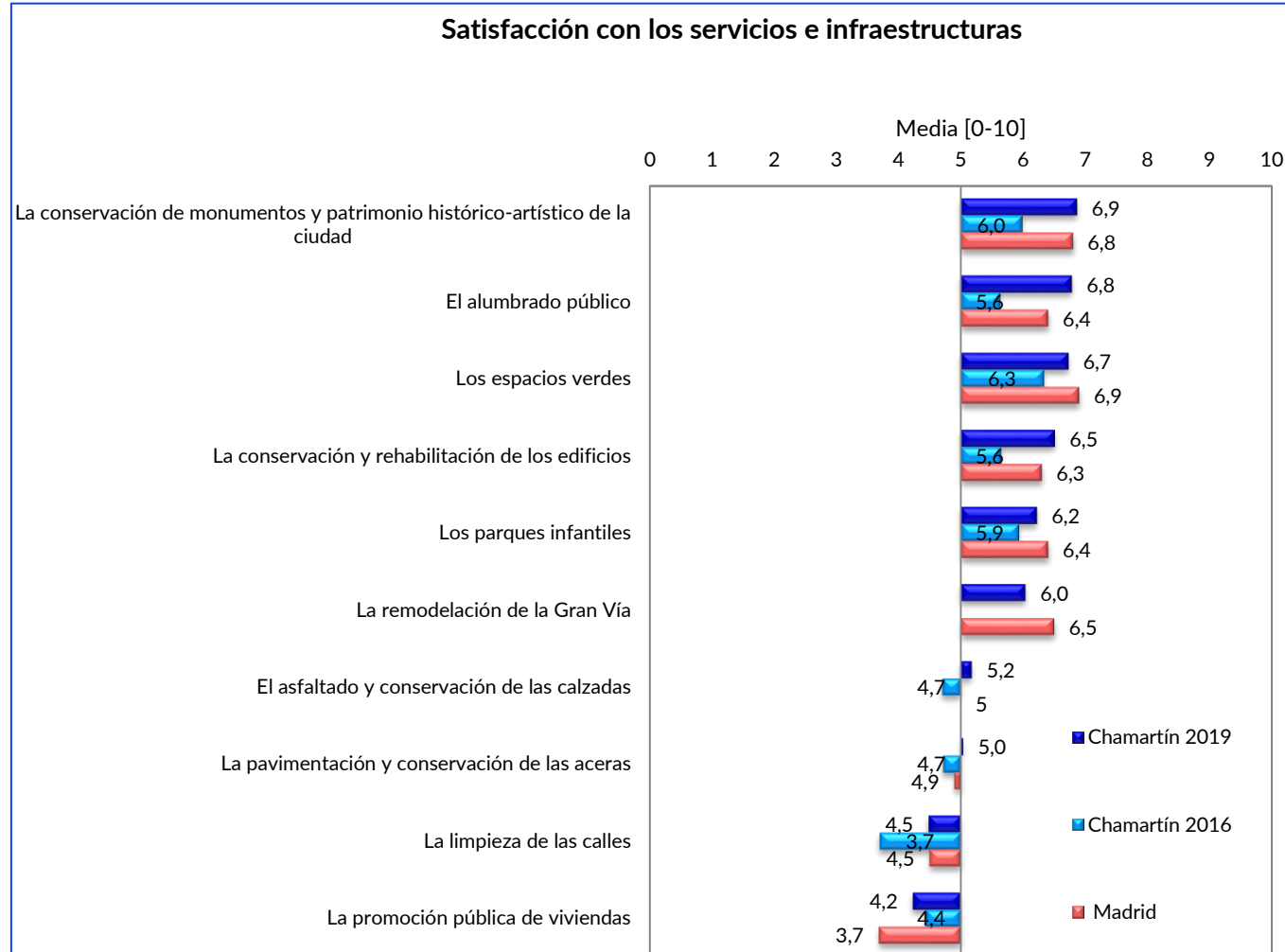
# Seguridad y Emergencias (continuación)



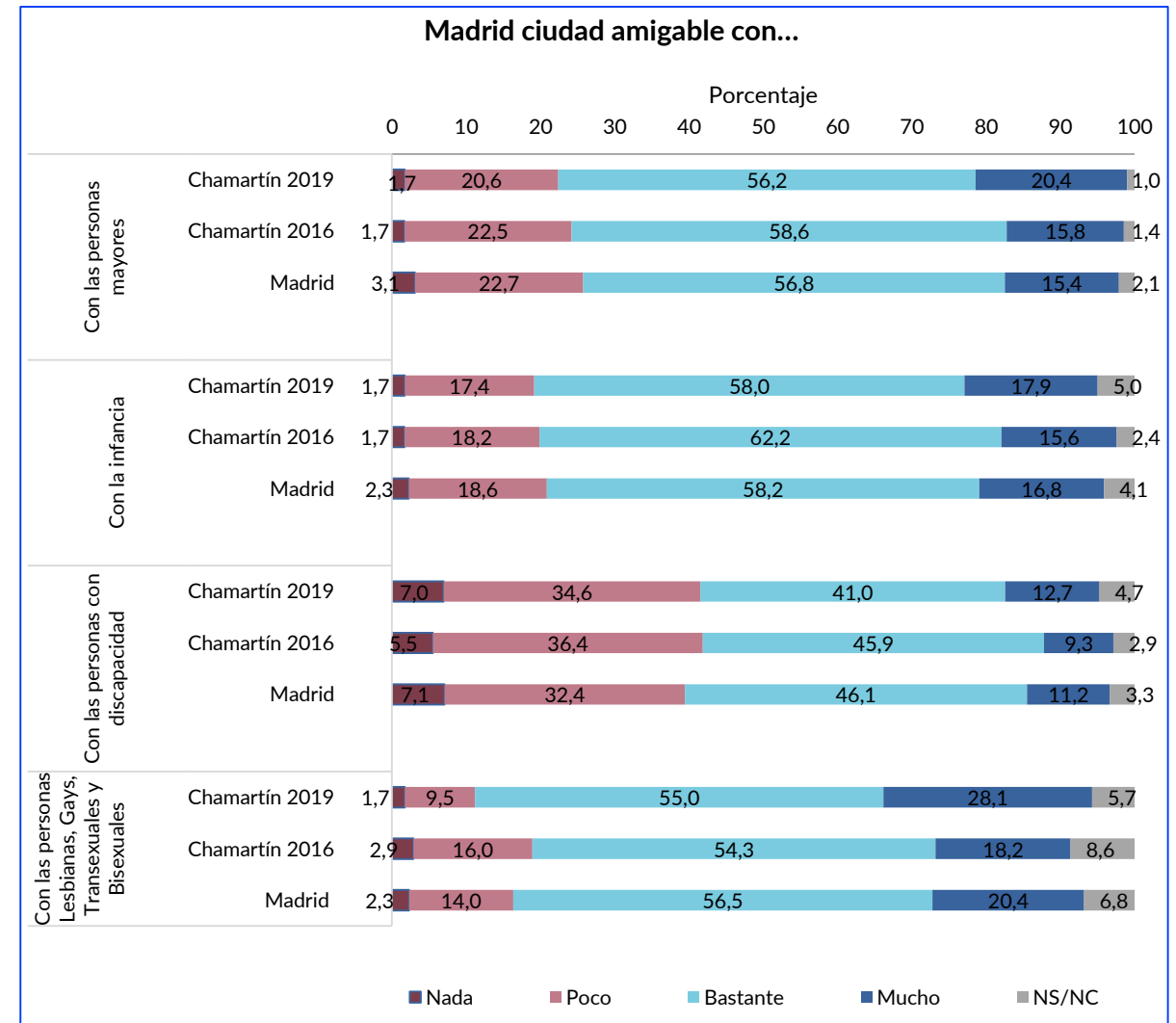
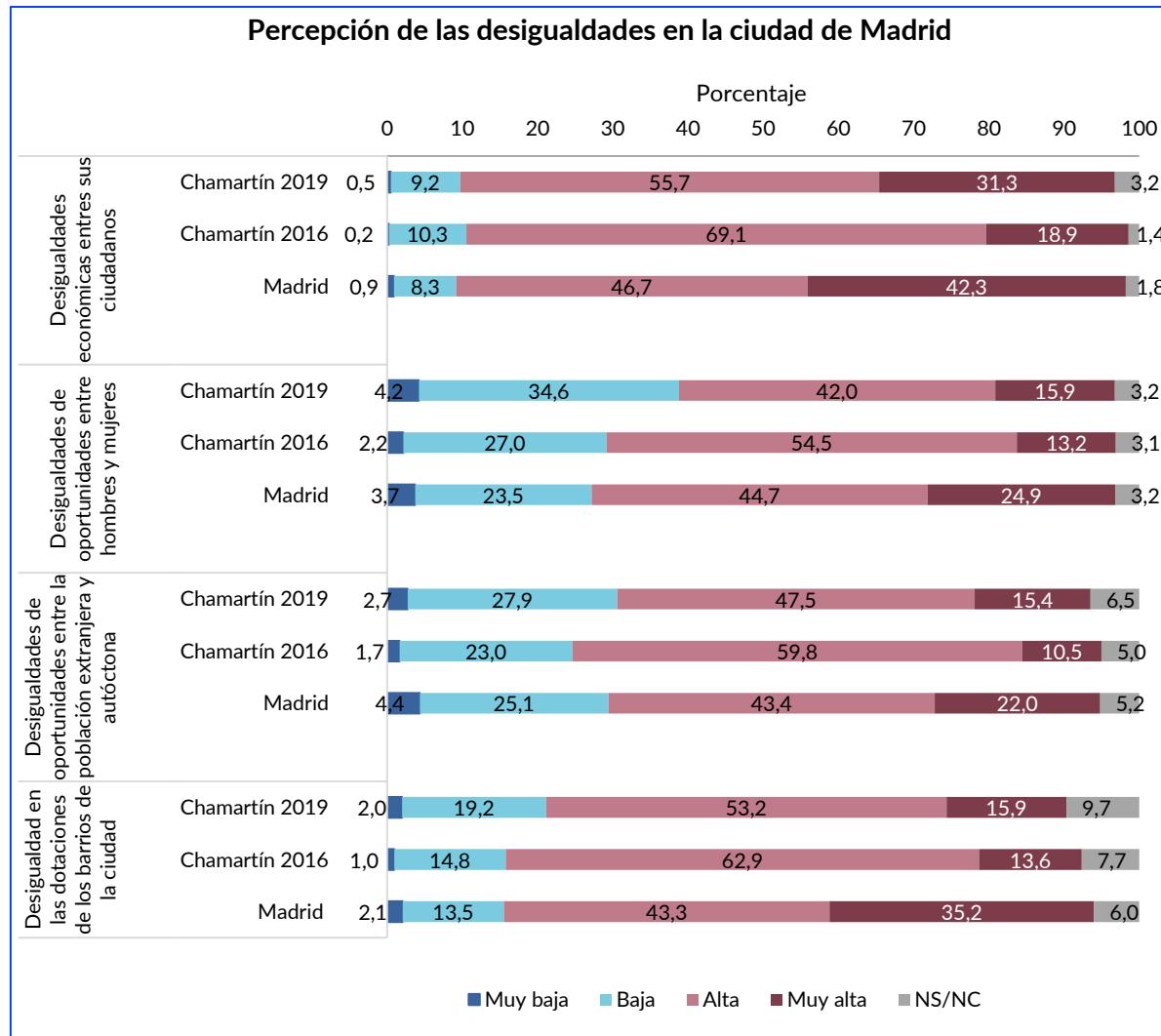
# Medio Ambiente



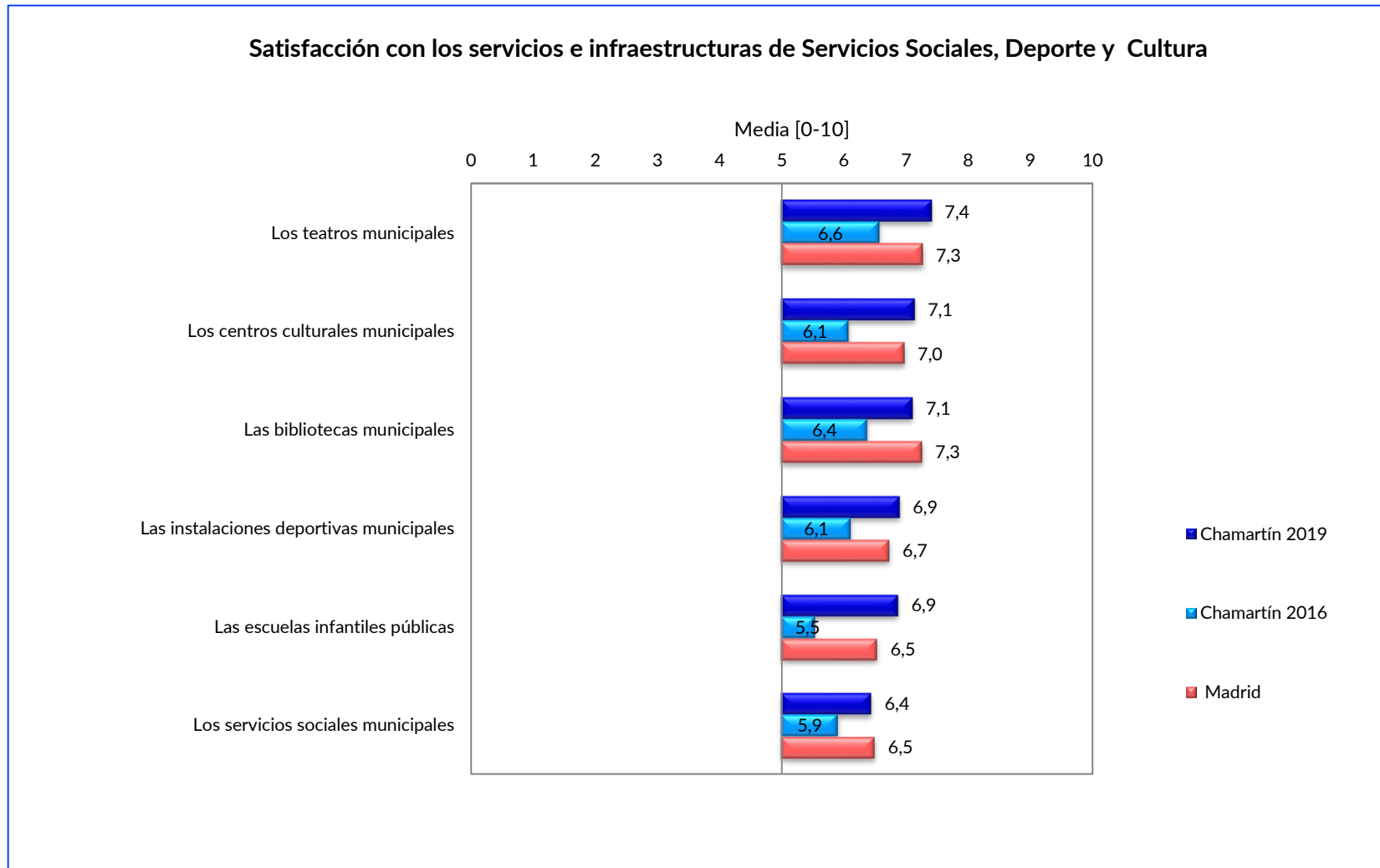
# Espacios Públicos Abiertos, Urbanismo y Vivienda



# Cohesión Social y Servicios Sociales, Deportes y Cultura

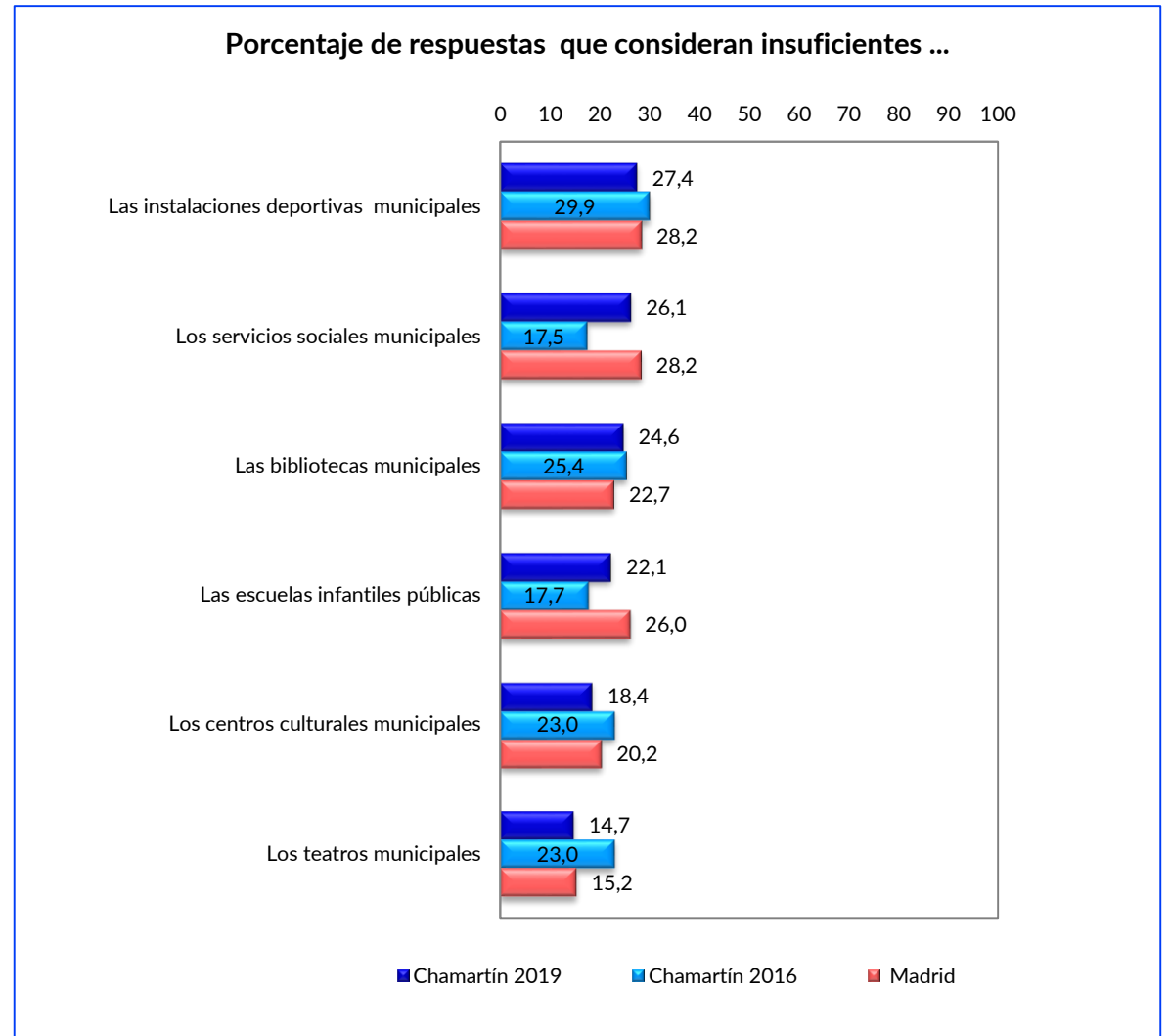
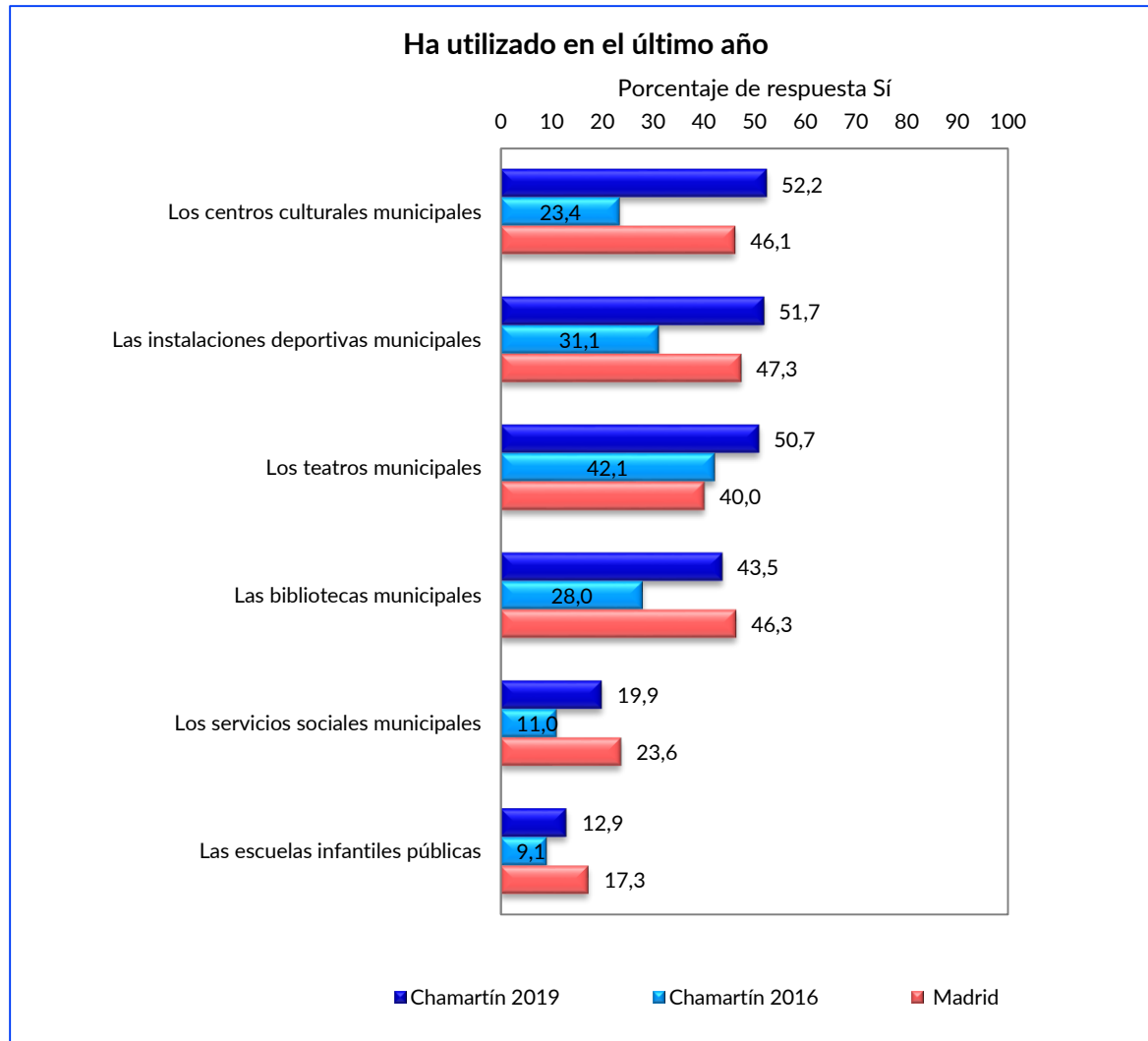


# Cohesión Social y Servicios Sociales, Deportes y Cultura (continuación)

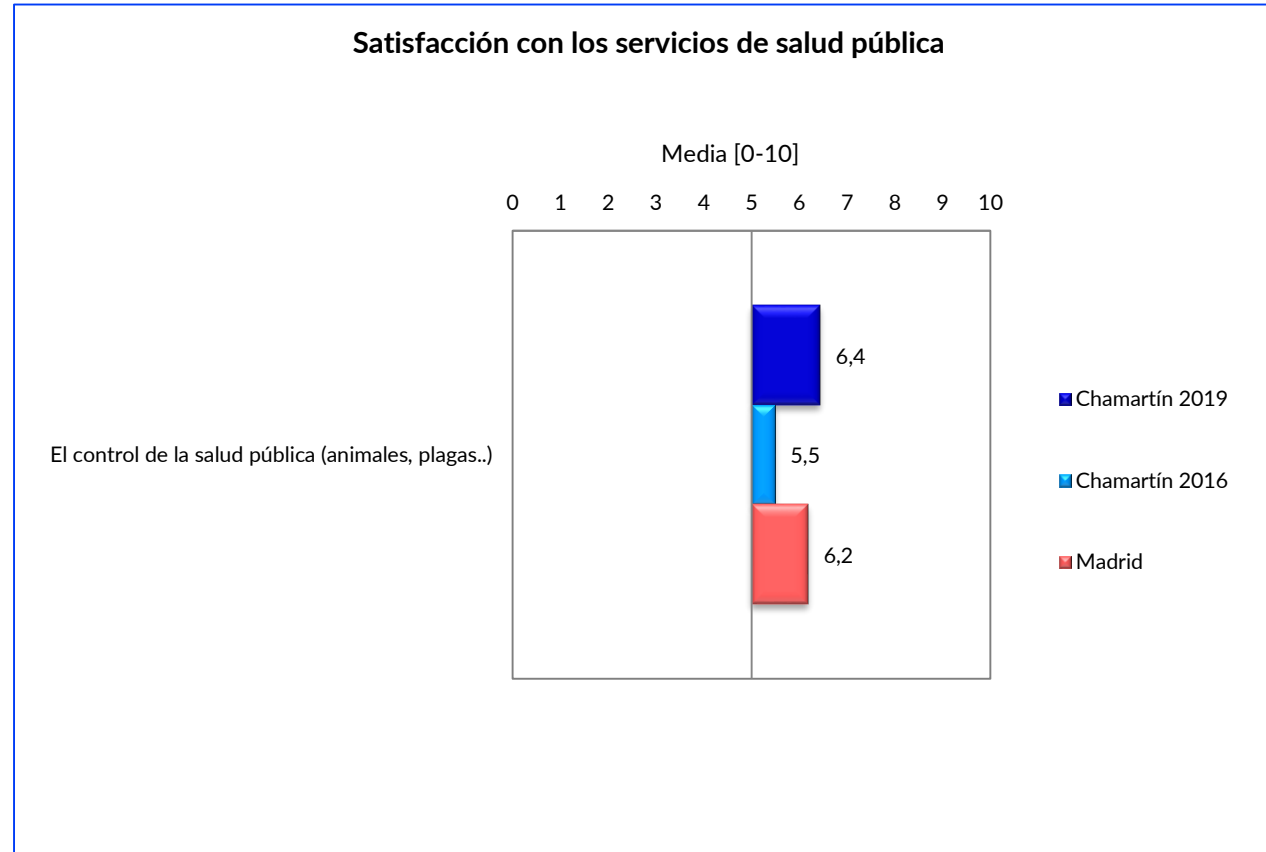




# Cohesión Social y Servicios Sociales, Deportes y Cultura (continuación)

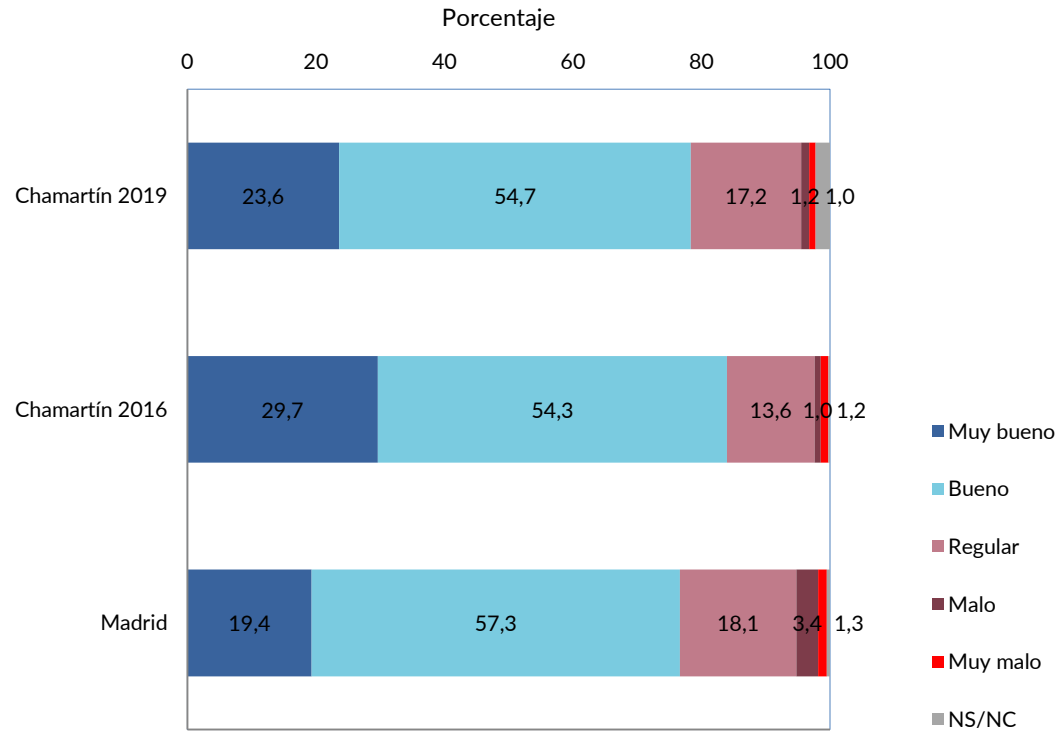


# Sanidad y Salud Pública

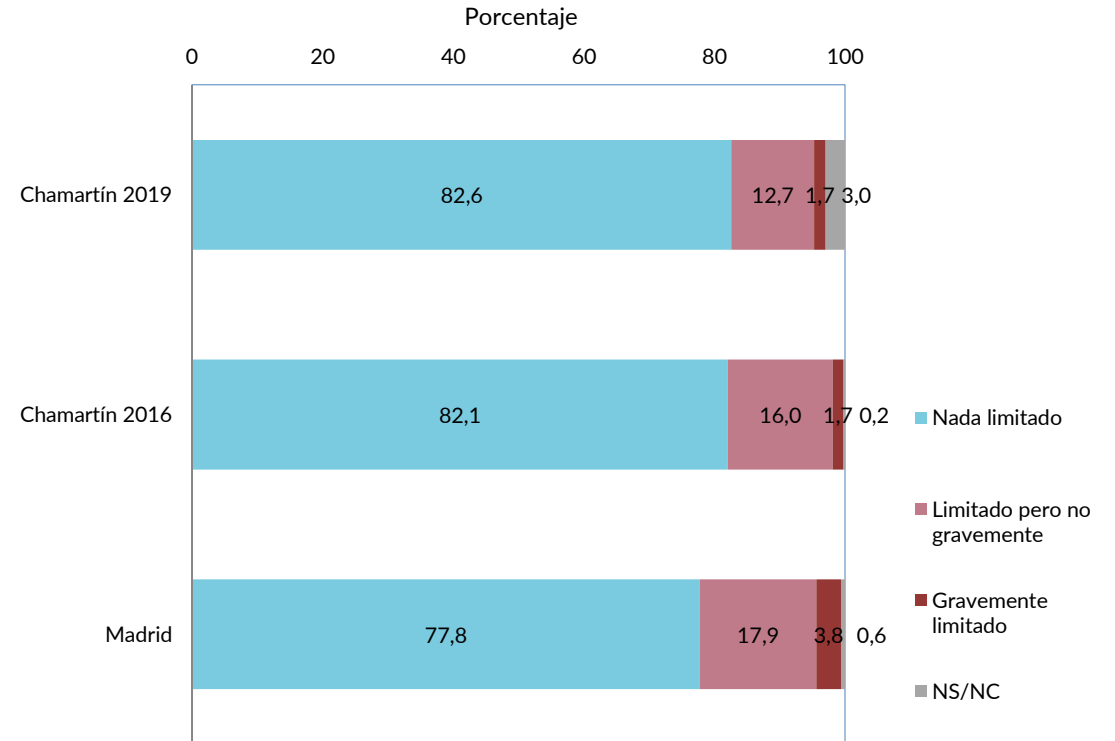


# Sanidad y Salud Pública (continuación)

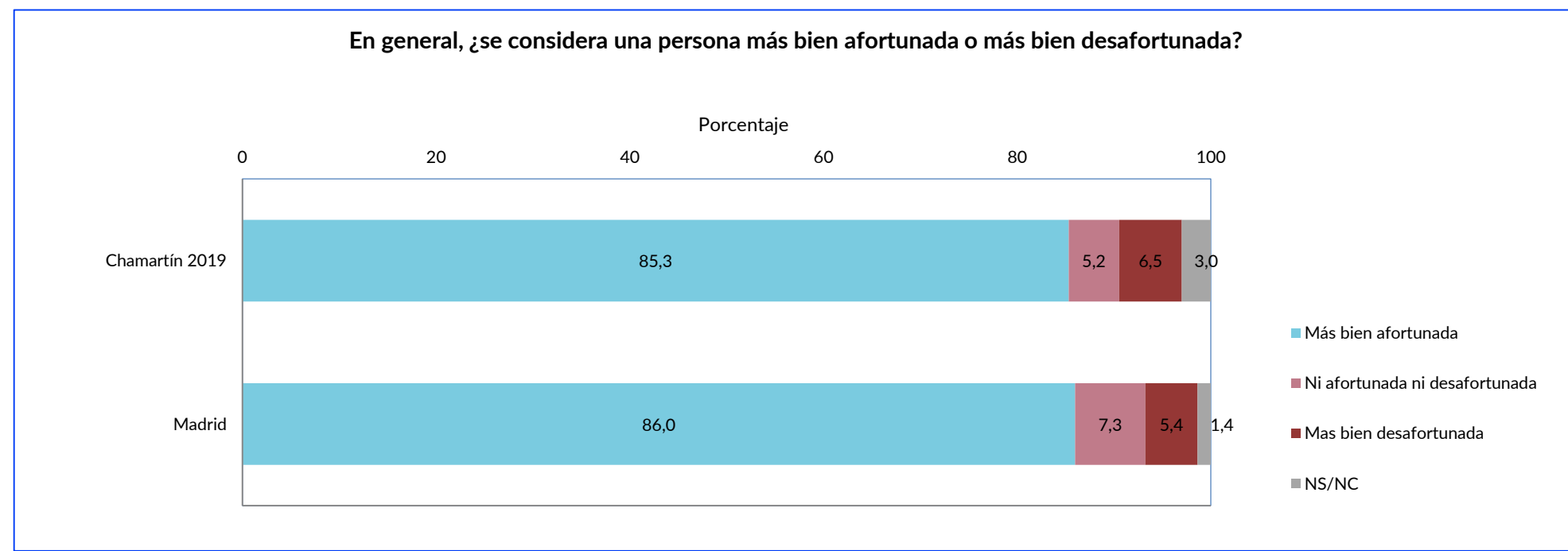
Estado de salud en los últimos 12 meses



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

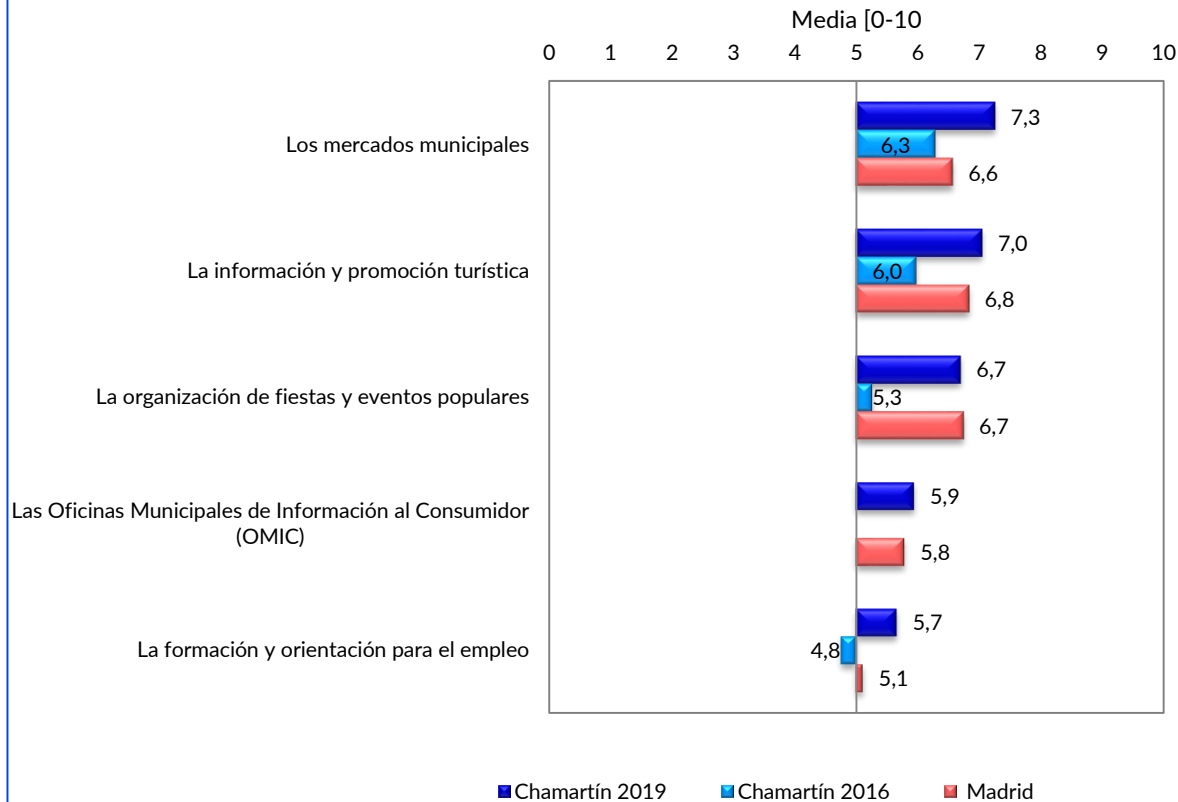


# Sanidad y Salud Pública (continuación)

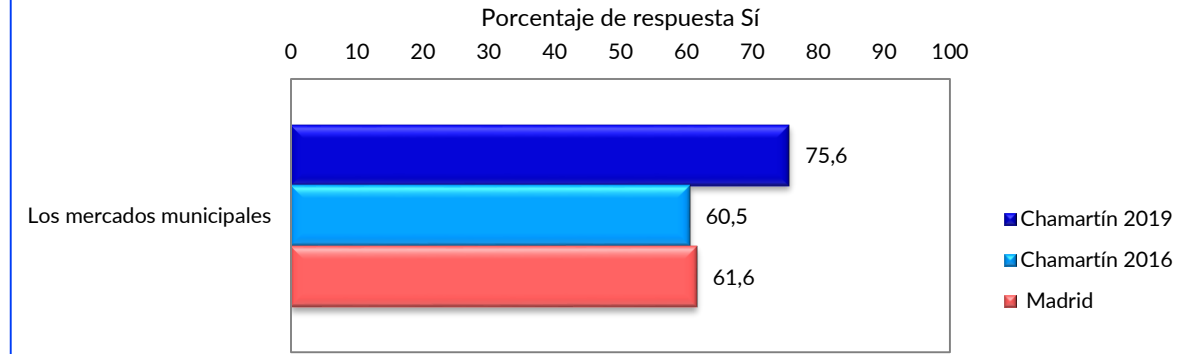


# Desarrollo Económico y Tecnológico, y Empleo

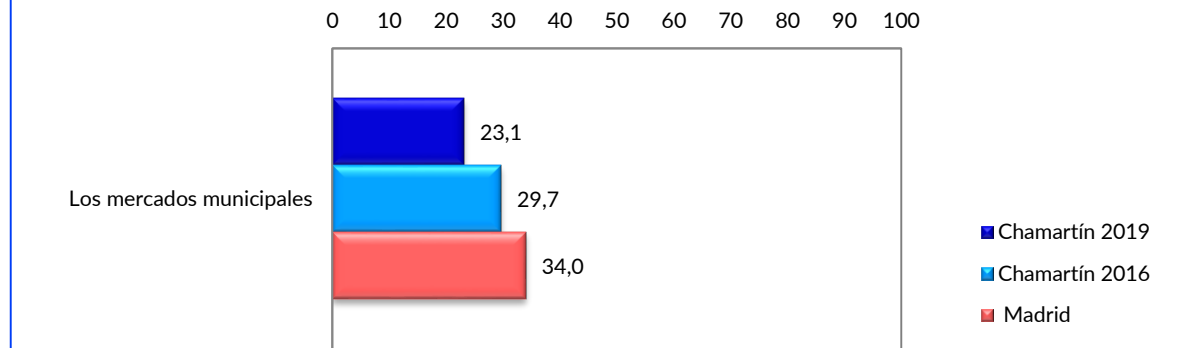
Satisfacción con los servicios relacionados con el empleo y consumo



Ha utilizado en el último año

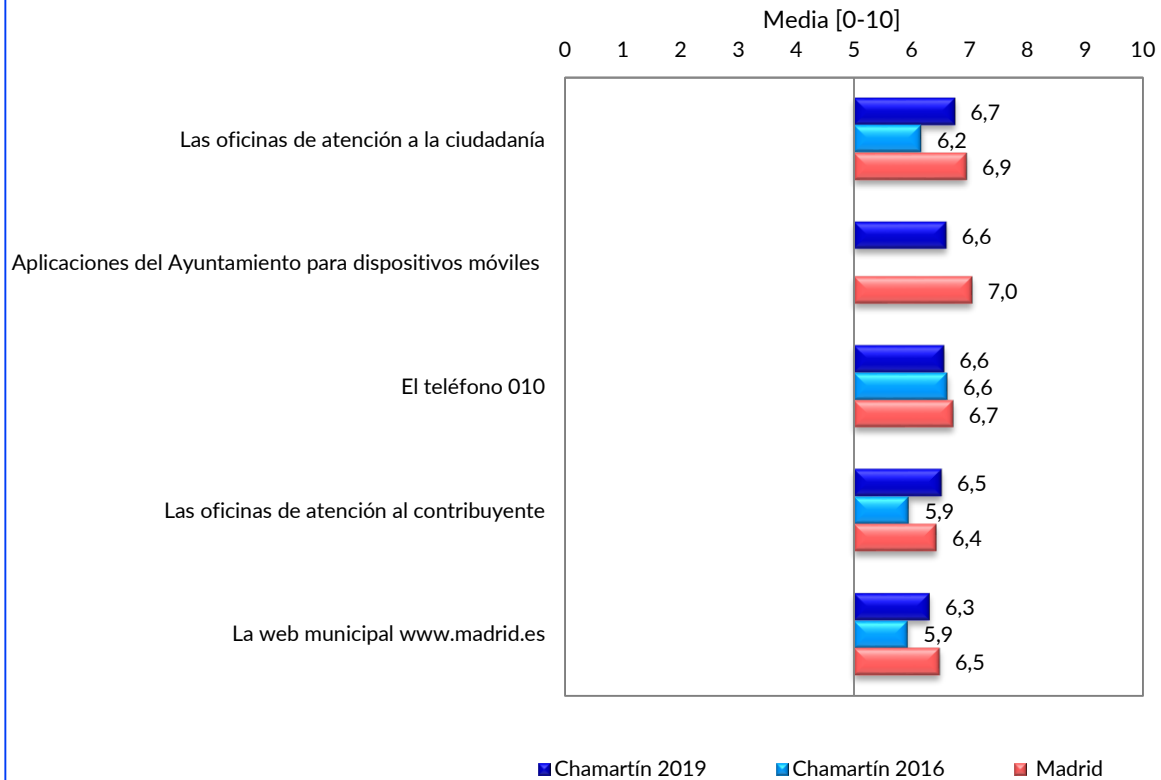


Porcentaje de respuestas que consideran insuficientes ...

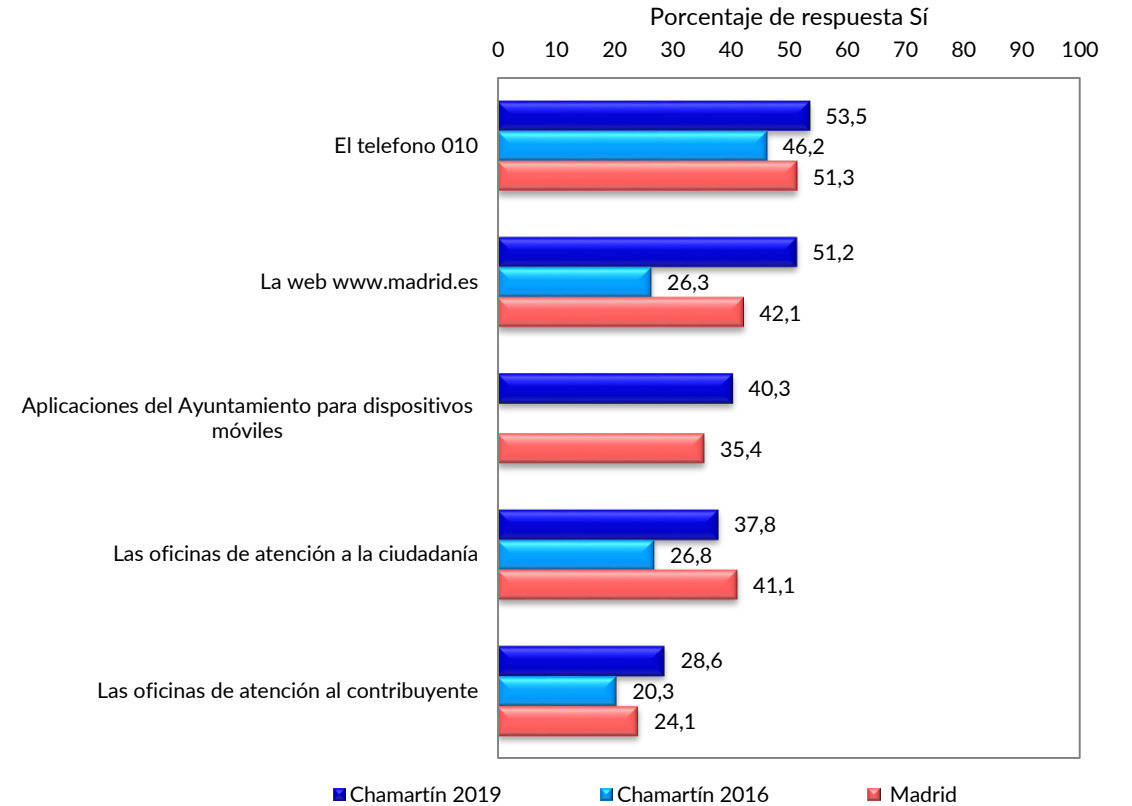


# Relación con la ciudadanía

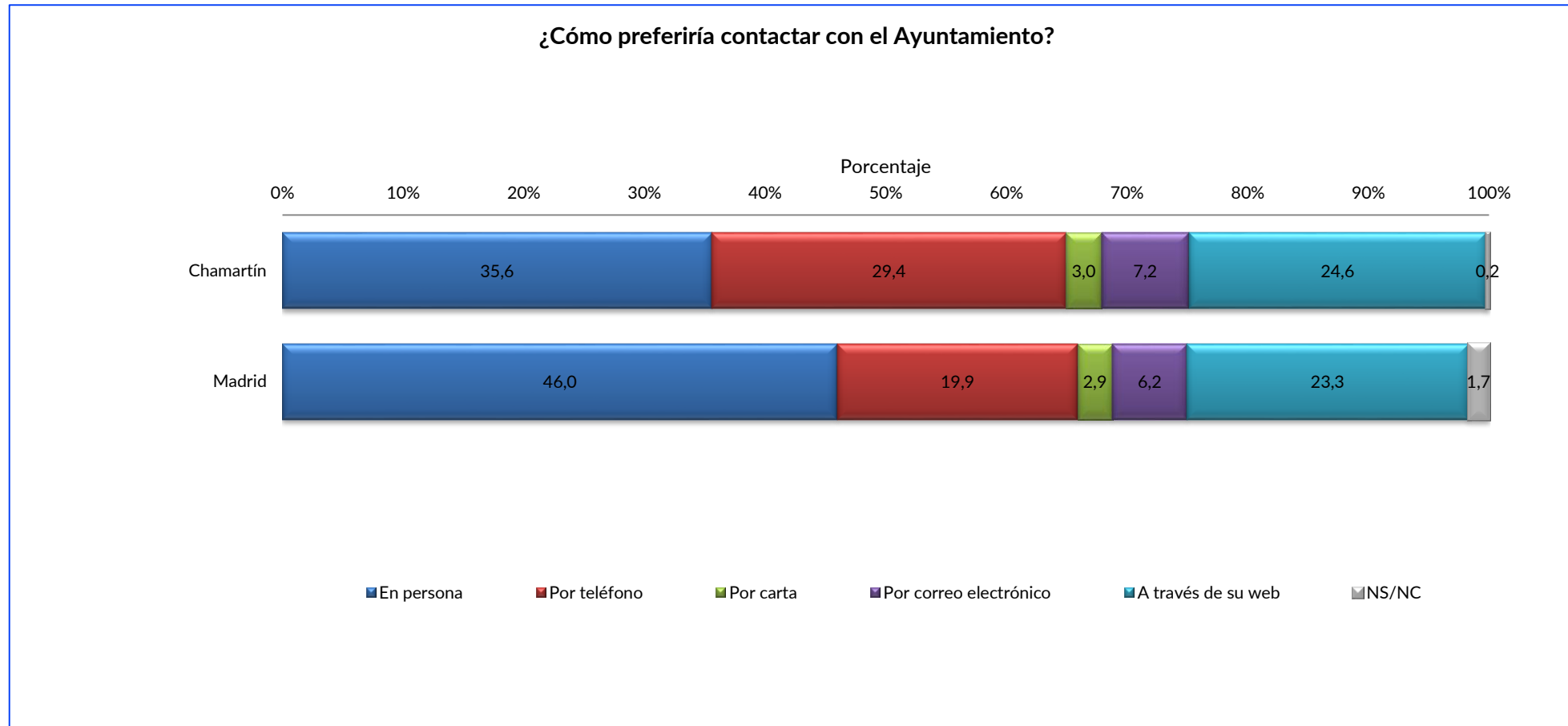
Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía



Ha utilizado en el último año

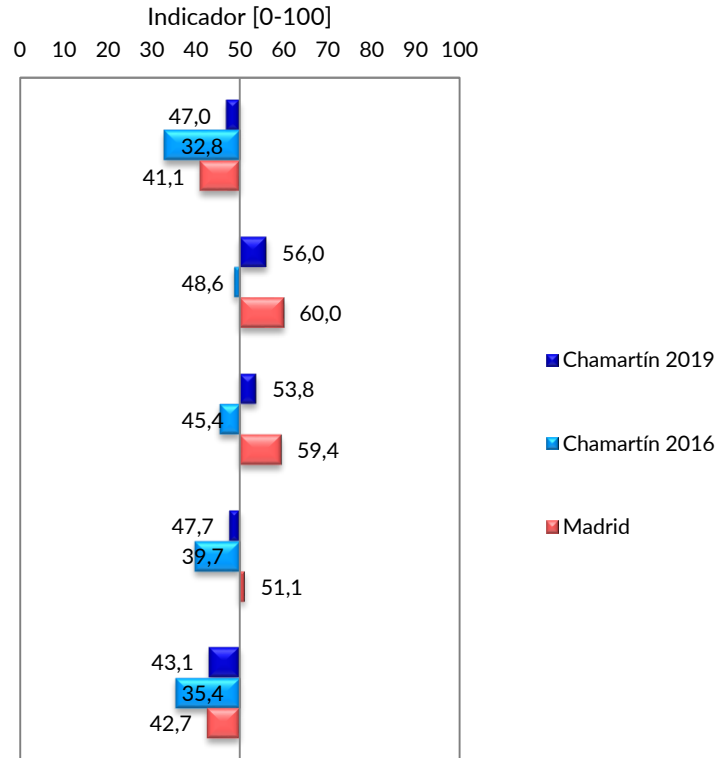


# Relación con la ciudadanía (continuación)

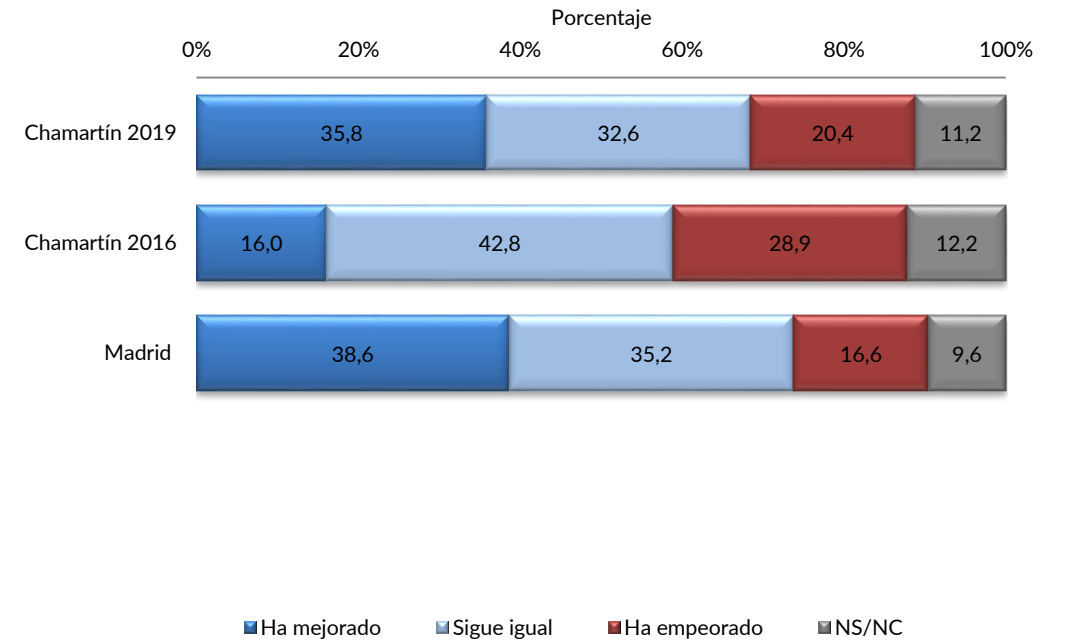


# Gobernanza y Participación ciudadana

Indicadores de la gestión municipal

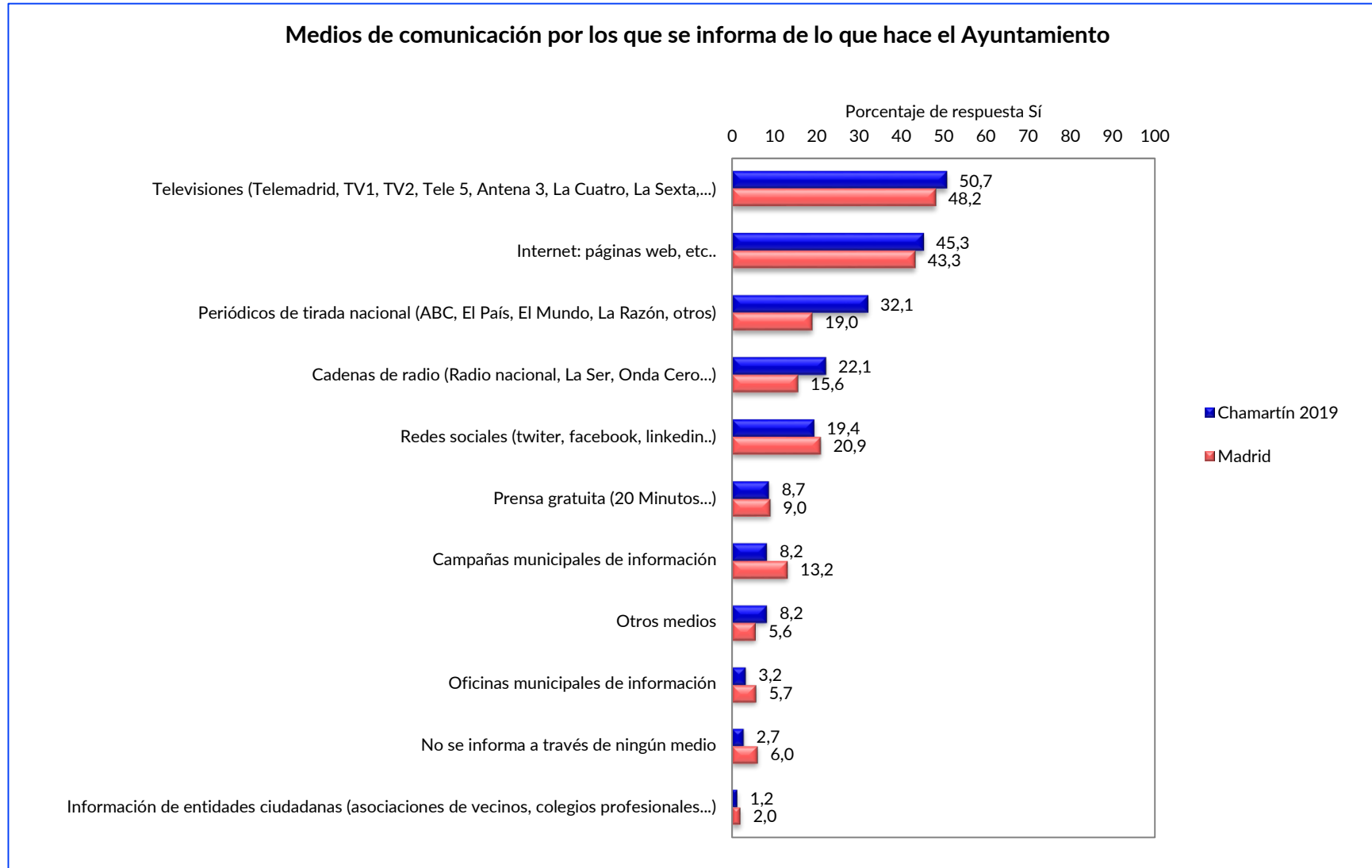


Evolución de la administración local en los últimos cinco años

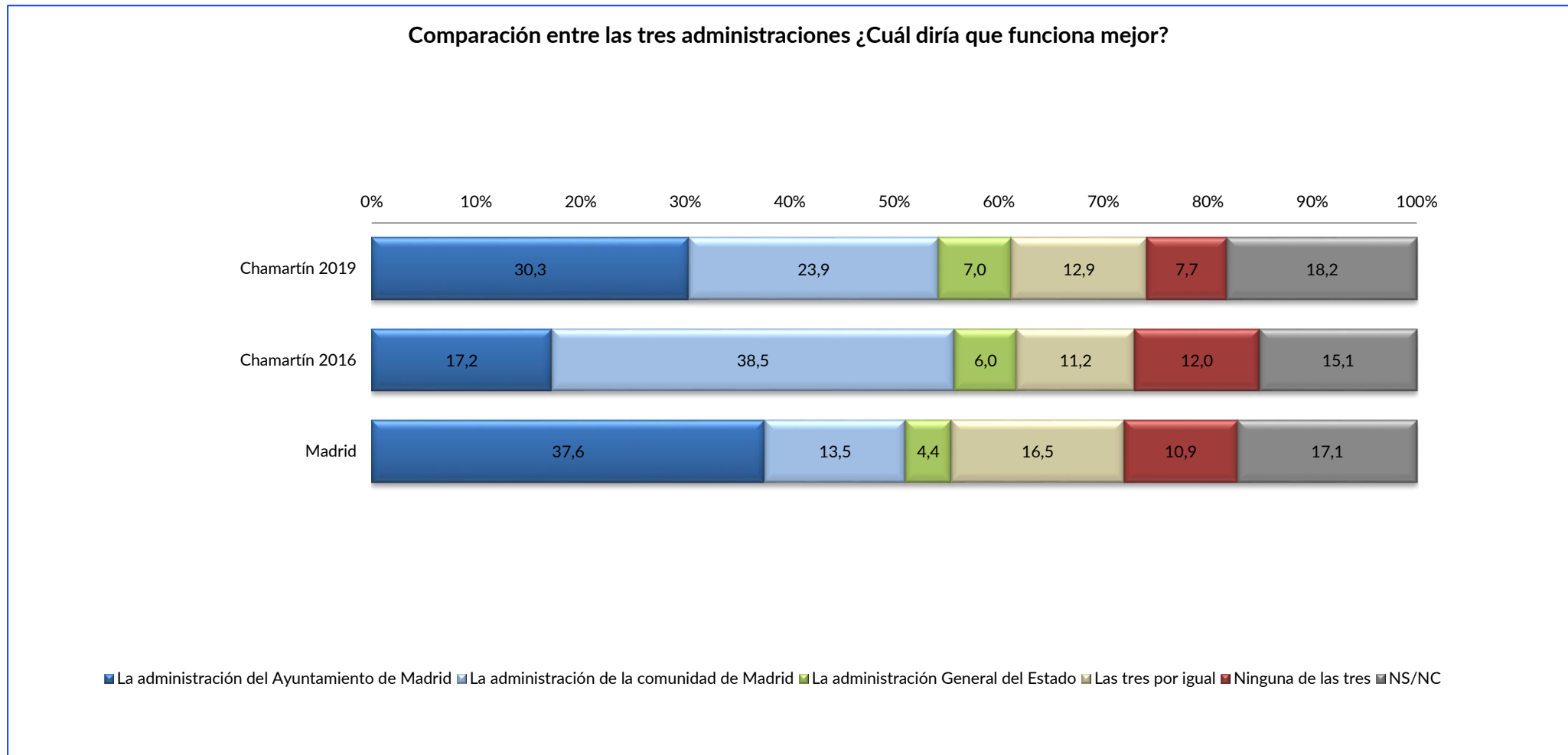




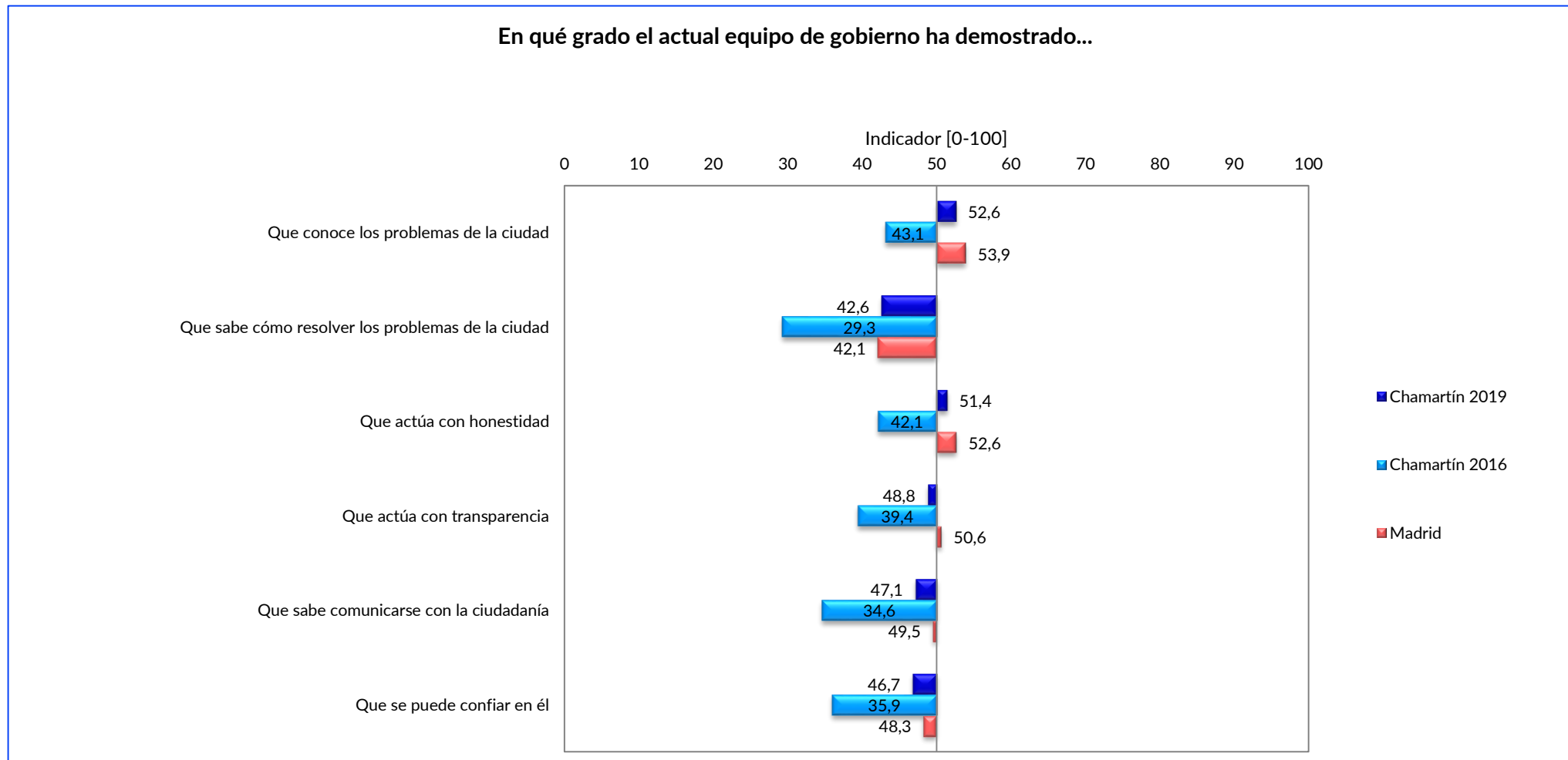
# Gobernanza y Participación ciudadana (continuación)



# Gobernanza y Participación ciudadana (continuación)

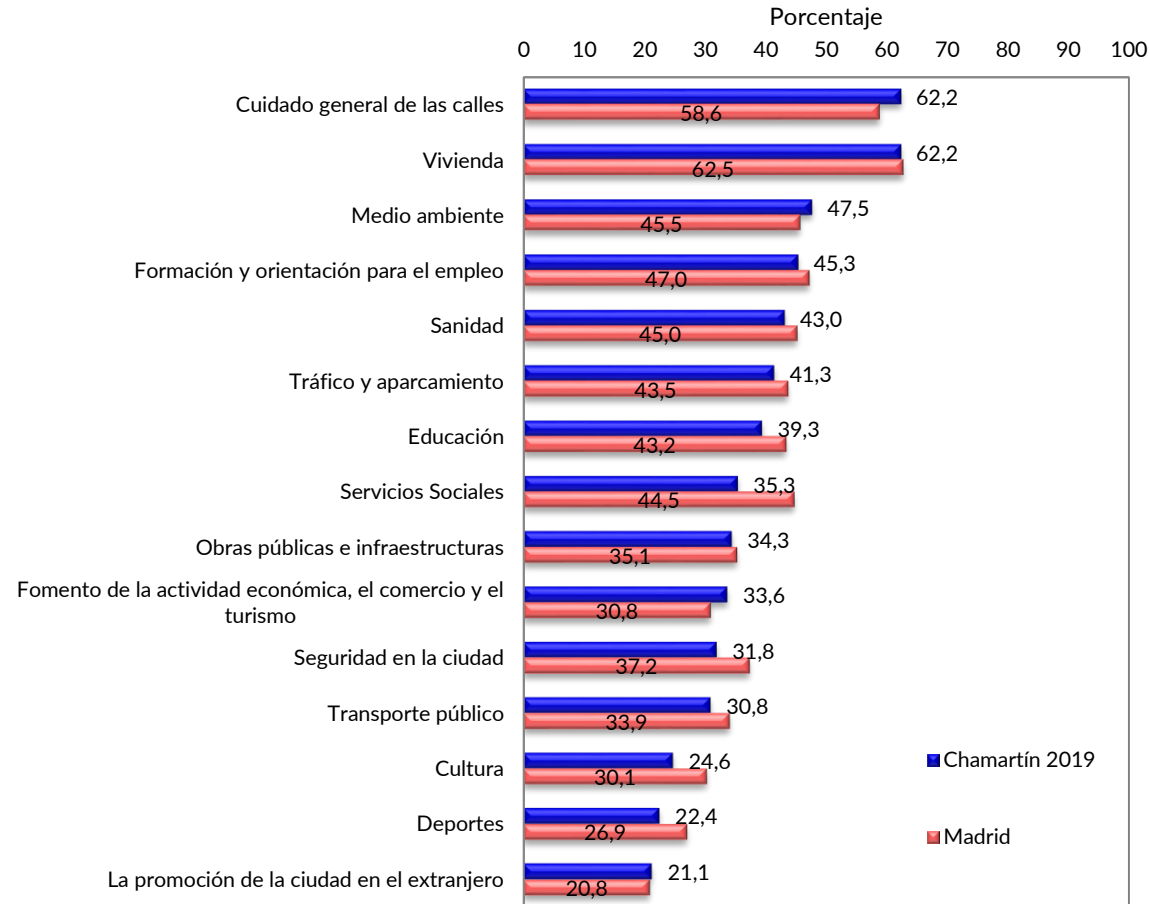


# Gobernanza y Participación ciudadana (continuación)

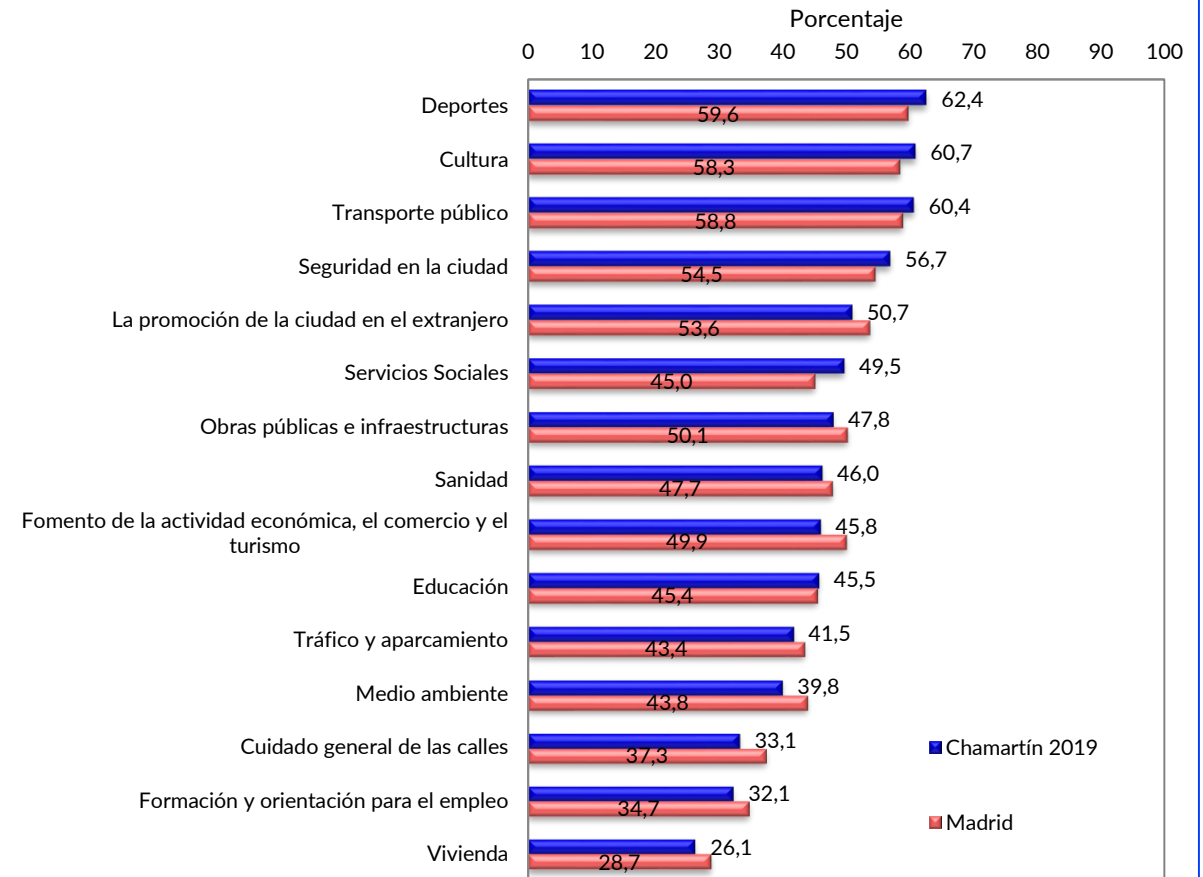


# Gobernanza y Participación ciudadana (continuación)

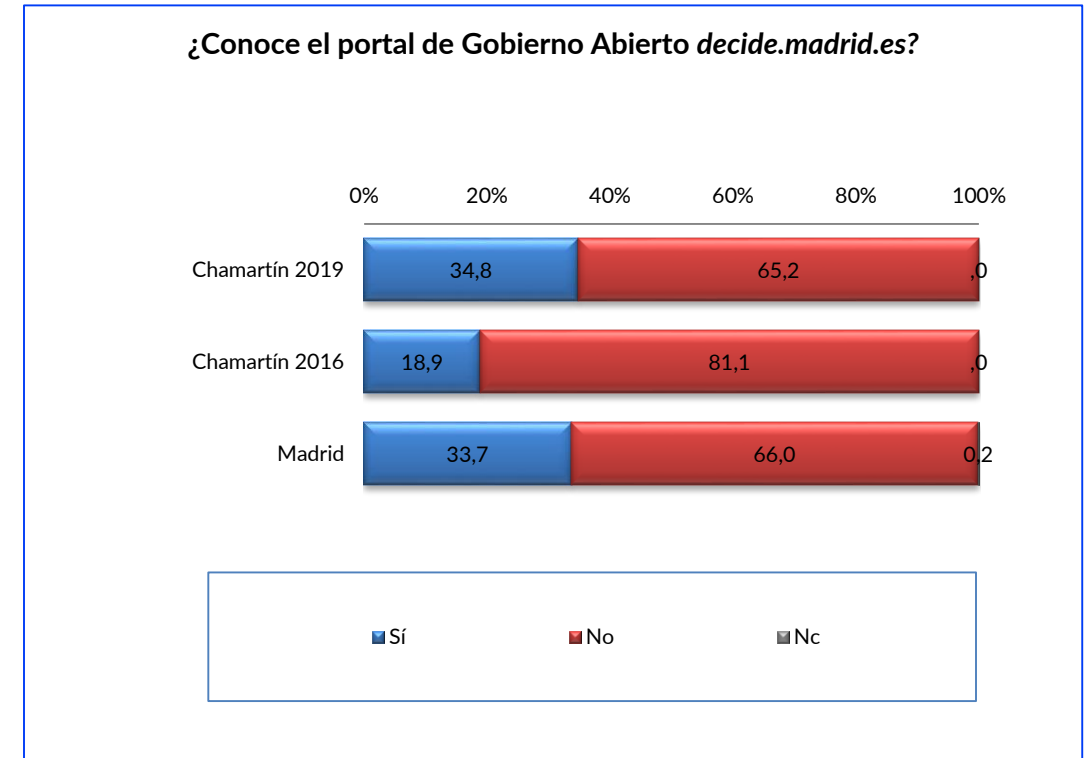
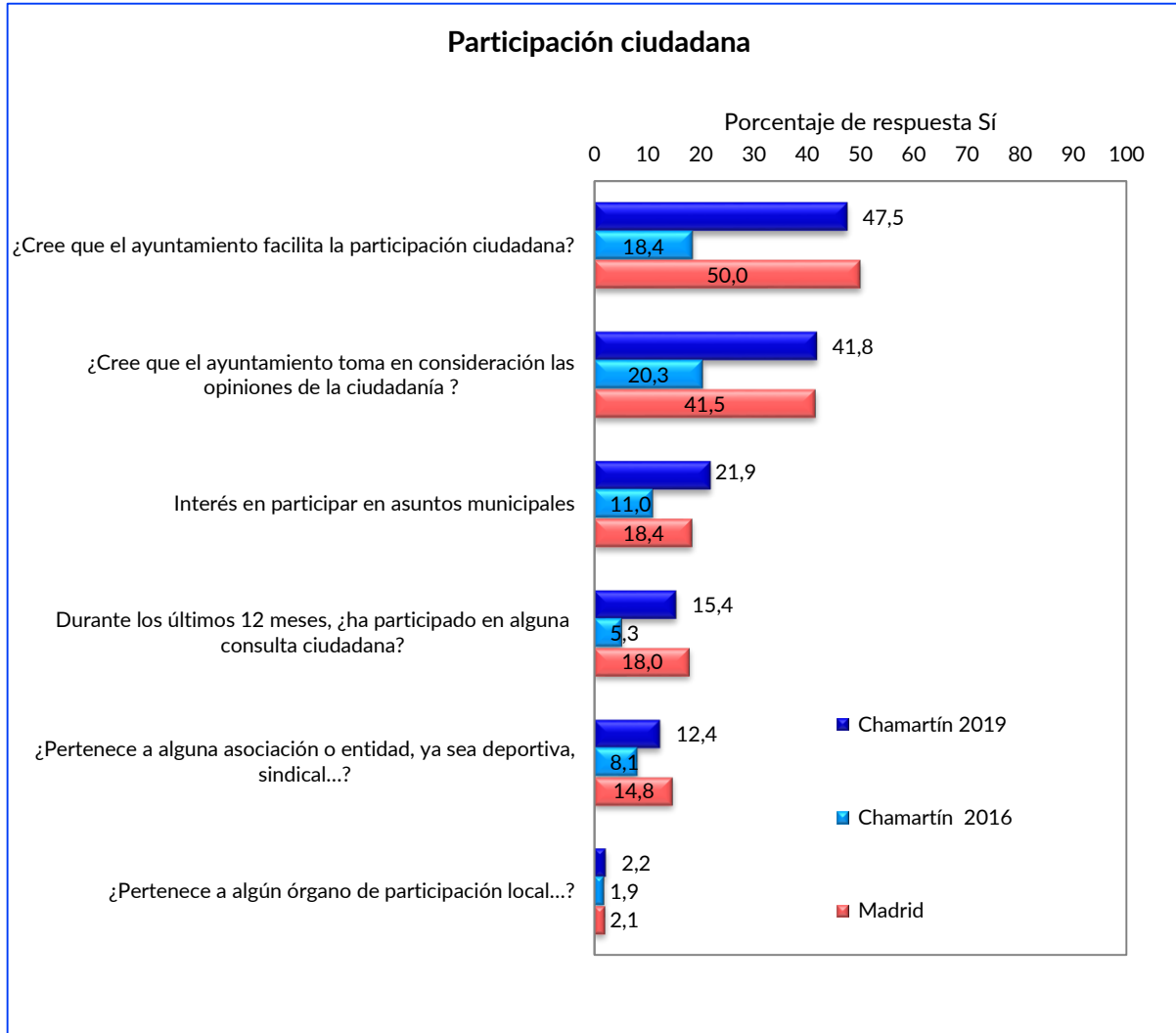
El Ayuntamiento dedica pocos recursos a.....



El Ayuntamiento dedica los recursos justos a.....



# Gobernanza y Participación ciudadana (continuación)



## Perfil de las personas encuestadas. Chamartín

| Total                                     |                     | Recuento | % del N de la columna |
|-------------------------------------------|---------------------|----------|-----------------------|
|                                           |                     | 402      | 100,00                |
| Sexo                                      | Hombre              | 201      | 50,00                 |
|                                           | Mujer               | 201      | 50,00                 |
| Edad agrupada                             | 18-29 años          | 60       | 14,93                 |
|                                           | 30-44 años          | 99       | 24,63                 |
|                                           | 45-54 años          | 73       | 18,16                 |
|                                           | 55-64 años          | 64       | 15,92                 |
|                                           | >=65 años           | 106      | 26,37                 |
| País de nacimiento                        | España              | 329      | 81,84                 |
|                                           | Extranjero          | 73       | 18,16                 |
| ¿Posee la nacionalidad española?          | Sí                  | 360      | 89,55                 |
|                                           | No                  | 41       | 10,20                 |
|                                           | NS/NC               | 1        | 0,25                  |
| Empadronado                               | Sí                  | 380      | 94,53                 |
|                                           | No                  | 22       | 5,47                  |
| Tiempo viviendo en Madrid                 | Menos de un año     | 14       | 3,48                  |
|                                           | De 1 hasta 3 años   | 27       | 6,72                  |
|                                           | De 3 hasta 6 años   | 19       | 4,73                  |
|                                           | De 6 hasta 10 años  | 21       | 5,22                  |
|                                           | Más de 10 años      | 321      | 79,85                 |
| Estado civil legal                        | Casado/a            | 173      | 43,03                 |
|                                           | Soltero             | 150      | 37,31                 |
|                                           | Separado/divorciado | 41       | 10,20                 |
|                                           | Viudo/a             | 33       | 8,21                  |
|                                           | NC                  | 5        | 1,24                  |
| Número de personas que viven en el hogar. | Una                 | 77       | 19,15                 |
|                                           | Dos                 | 130      | 32,34                 |
|                                           | Tres                | 97       | 24,13                 |
|                                           | Cuatro              | 59       | 14,68                 |
|                                           | Cinco               | 27       | 6,72                  |
|                                           | Seis                | 4        | 1,00                  |
|                                           | Siete o más         | 3        | 0,75                  |
|                                           | NC                  | 5        | 1,24                  |

|                             |                                                                                                                  | Recuento | % del N de la columna |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|
| Actualmente está viviendo.. | Solo/a                                                                                                           | 77       | 19,15                 |
|                             | Solo/a con sus hijos                                                                                             | 25       | 6,22                  |
|                             | Con su cónyuge o pareja con hijos                                                                                | 129      | 32,09                 |
|                             | Con su cónyuge o pareja sin hijos                                                                                | 79       | 19,65                 |
|                             | Con su padre o madre                                                                                             | 51       | 12,69                 |
|                             | Otra situación                                                                                                   | 34       | 8,46                  |
|                             | NC                                                                                                               | 7        | 1,74                  |
| Nivel de estudios           | Sin estudios o con estudios primarios incompletos                                                                | 3        | 0,75                  |
|                             | Educación primaria                                                                                               | 18       | 4,48                  |
|                             | Educación secundaria (1ª y 2ª etapa)                                                                             | 120      | 29,85                 |
|                             | Enseñanzas profesionales de grado superior o equivalentes                                                        | 17       | 4,23                  |
|                             | Estudios universitarios                                                                                          | 239      | 59,45                 |
|                             | NS/NC                                                                                                            | 5        | 1,24                  |
| Situación laboral actual    | Trabaja                                                                                                          | 214      | 53,23                 |
|                             | Jubilado / pensionista                                                                                           | 110      | 27,36                 |
|                             | Parado/a                                                                                                         | 33       | 8,21                  |
|                             | Estudiante                                                                                                       | 34       | 8,46                  |
|                             | Trabajo doméstico no remunerado                                                                                  | 8        | 1,99                  |
|                             | NC                                                                                                               | 3        | 0,75                  |
| Última ocupación u oficio   | Directores, gerentes empresarios y autónomos                                                                     | 65       | 18,57                 |
|                             | Técnicos, profesionales, mandos intermedios                                                                      | 84       | 24,00                 |
|                             | Empleado de oficina                                                                                              | 66       | 18,86                 |
|                             | Trabajadores de servicios de restauración, comercio, salud..                                                     | 64       | 18,29                 |
|                             | Trabajadores cualificados de sector agrícola, ganadero, forestal, pesquero, construcción, industria y transporte | 10       | 2,86                  |
|                             | Trabajadores no cualificados                                                                                     | 20       | 5,71                  |
|                             | Otros                                                                                                            | 39       | 11,14                 |
|                             | NC                                                                                                               | 2        | 0,57                  |

## Perfil de las personas encuestadas. Chamartín

|                                                |                                                                                                            | Recuento | % del N de la columna |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|
| Volumen de ingresos mensuales netos del hogar  | Menos de 1.000 euros                                                                                       | 30       | 7,46                  |
|                                                | de 1.001 a 1.500 euros                                                                                     | 38       | 9,45                  |
|                                                | de 1.501 a 2.500 euros                                                                                     | 86       | 21,39                 |
|                                                | de 2.501 a 4.000 euros                                                                                     | 57       | 14,18                 |
|                                                | más de 4.000 euros                                                                                         | 34       | 8,46                  |
|                                                | NC                                                                                                         | 157      | 39,05                 |
| Situación económica del hogar en el último año | Ha empeorado                                                                                               | 77       | 19,15                 |
|                                                | Sigue igual                                                                                                | 243      | 60,45                 |
|                                                | Ha mejorado                                                                                                | 70       | 17,41                 |
|                                                | NS/NC                                                                                                      | 12       | 2,99                  |
| Clase social                                   | Alta                                                                                                       | 6        | 1,49                  |
|                                                | Media alta                                                                                                 | 63       | 15,67                 |
|                                                | Media                                                                                                      | 245      | 60,95                 |
|                                                | Media baja                                                                                                 | 56       | 13,93                 |
|                                                | Baja                                                                                                       | 14       | 3,48                  |
|                                                | NS/NC                                                                                                      | 18       | 4,48                  |
| Estrato socioeconómico                         | Porcentaje de personas de baja cualificación y alto nivel de paro. Alto porcentaje de personas extranjeras | 20       | 4,98                  |
|                                                | Hogares de personas españolas con más de un adulto y sin menores. Baja proporción de personas extranjeras  | 40       | 9,95                  |
|                                                | Hogares de personas con educación superior, elevada presencia de extranjeros y edad media                  | 180      | 44,78                 |
|                                                | Población española envejecida con gran dependencia social                                                  | 162      | 40,30                 |
| Posicionamiento político                       | Extrema izquierda                                                                                          | 34       | 8,46                  |
|                                                | Izquierda                                                                                                  | 79       | 19,65                 |
|                                                | Centro                                                                                                     | 139      | 34,58                 |
|                                                | Derecha                                                                                                    | 52       | 12,94                 |
|                                                | Extrema derecha                                                                                            | 25       | 6,22                  |
|                                                | NS/NC                                                                                                      | 73       | 18,16                 |

|                                                                    |                                                | Recuento | % del N de la columna |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------|-----------------------|
| En la elecciones municipales de mayo 2015 usted votó ...           | PP                                             | 69       | 17,16                 |
|                                                                    | PSOE                                           | 28       | 6,97                  |
|                                                                    | Ahora Madrid                                   | 59       | 14,68                 |
|                                                                    | Ciudadanos                                     | 28       | 6,97                  |
|                                                                    | IU                                             | 3        | 0,75                  |
|                                                                    | Otro partido                                   | 7        | 1,74                  |
|                                                                    | Votó blanco/nulo                               | 8        | 1,99                  |
|                                                                    | Prefirió no votar                              | 26       | 6,47                  |
|                                                                    | No pudo votar                                  | 69       | 17,16                 |
|                                                                    | NS/NC                                          | 105      | 26,12                 |
| Dispone de acceso a internet                                       | Sí                                             | 371      | 92,29                 |
|                                                                    | No                                             | 30       | 7,46                  |
|                                                                    | NC                                             | 1        | 0,25                  |
| ¿De media, con qué frecuencia utiliza internet                     | Diariamente                                    | 308      | 76,62                 |
|                                                                    | Todas las semanas pero no diariamente          | 39       | 9,70                  |
|                                                                    | Menos de una vez por semana                    | 12       | 2,99                  |
|                                                                    | No lo ha utilizado                             | 42       | 10,45                 |
|                                                                    | NC                                             | 1        | 0,25                  |
| Ha comprado productos o servicios a través de internet             | Sí                                             | 280      | 69,65                 |
|                                                                    | No                                             | 121      | 30,10                 |
|                                                                    | NC                                             | 1        | 0,25                  |
| ¿De media, con qué frecuencia realiza compras a través de internet | Todas las semanas                              | 58       | 20,71                 |
|                                                                    | Mensualmente, al menos 1 vez al mes            | 102      | 36,43                 |
|                                                                    | Trimestralmente, al menos una vez al trimestre | 53       | 18,93                 |
|                                                                    | Anualmente, al menos 1 vez cada año            | 15       | 5,36                  |
|                                                                    | Ocasionalmente                                 | 49       | 17,50                 |
|                                                                    | NC                                             | 3        | 1,07                  |

## Perfil de las personas encuestadas. Chamartín

|                                                                                    |                                 | Recuento | % del N de la columna |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------|-----------------------|
| ¿Cómo se define usted en materia religiosa                                         | Católico practicante            | 105      | 26,12                 |
|                                                                                    | Católico no practicante         | 147      | 36,57                 |
|                                                                                    | Creyente de otra religión       | 14       | 3,48                  |
|                                                                                    | No creyente, ateo, agnóstico... | 92       | 22,89                 |
|                                                                                    | NS/NC                           | 44       | 10,95                 |
| Estado de salud en los últimos 12 meses                                            | Muy bueno                       | 95       | 23,63                 |
|                                                                                    | Bueno                           | 220      | 54,73                 |
|                                                                                    | Regular                         | 69       | 17,16                 |
|                                                                                    | Malo                            | 5        | 1,24                  |
|                                                                                    | Muy malo                        | 4        | 1,00                  |
|                                                                                    | NS/NC                           | 9        | 2,24                  |
| En qué medida se ha visto limitado/a por problemas de salud en los últimos 6 meses | Nada limitado                   | 332      | 82,59                 |
|                                                                                    | Limitado pero no gravemente     | 51       | 12,69                 |
|                                                                                    | Gravemente limitado             | 7        | 1,74                  |
|                                                                                    | NS/NC                           | 12       | 2,99                  |
| Sentimiento personal                                                               | Mas bien desafortunada          | 26       | 6,47                  |
|                                                                                    | Ni afortunada ni desafortunada  | 21       | 5,22                  |
|                                                                                    | Mas bien afortunada             | 343      | 85,32                 |
|                                                                                    | NS/NC                           | 12       | 2,99                  |