

**INFORME DE RESULTADOS DEL  
INDICADOR DE SOSTENIBILIDAD DE LA  
CIUDAD DE MADRID**

***Implicación y grado de satisfacción de los  
ciudadanos con la Comunidad Local***

**(Noviembre de 2007)**

---

## Índice

<b>1.-Definición del Indicador y Contenidos del Informe.....</b>	<b>(pág. 3)</b>
<b>2.-Subindicador 1: Participación en actividades de voluntariado y de carácter social.....</b>	<b>(pág. 5)</b>
<b>3.-Subindicador 2: Utilización de los servicios de información y comunicación del Ayuntamiento.....</b>	<b>(pág. 10)</b>
<b>4.-Subindicador 3:</b>	
4.1. Participación ciudadana en las elecciones municipales.....	(pág. 13)
4.2. Participación en la Consulta Pública de la Agenda 21.....	(pág. 16)
<b>5.-Subindicador 4: Satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local.....</b>	<b>(pág. 22)</b>
5.1 Satisfacción global de los ciudadanos con Madrid y con distintos aspectos de la ciudad.....	(pág. 25)
5.2 Relación entre la Satisfacción global y las características sociodemográficas de los ciudadanos.....	(pág. 26)
5.3 Análisis de segmentación.....	(pág. 31)
5.4 Evolución de la satisfacción de los ciudadanos con distintos aspectos de la ciudad de Madrid.....	(pág. 35)
<b>6.-Conocimiento y opiniones de los madrileños sobre Desarrollo sostenible y Agenda Local 21</b>	
6.1 Desarrollo sostenible.....	(pág. 38)
6.2 Agenda Local 21 de Madrid.....	(pág. 39)
<b>7.-Conclusiones.....</b>	<b>(pág. 43)</b>
<b>Anexo I: Cuestionario.....</b>	<b>(pág. 45)</b>
<b>Anexo II: Cuadros estadísticos.....</b>	<b>(pág. 50)</b>

## 1. DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y CONTENIDOS DEL INFORME

En el marco del sistema de indicadores de sostenibilidad de la ciudad de Madrid, el indicador denominado *Implicación y Satisfacción de los Ciudadanos con la Comunidad Local* proporciona información y mide la participación, satisfacción y bienestar general de los madrileños con su ciudad.

La importancia de este indicador radica en que ofrece información y analiza aspectos que constituyen rasgos fundamentales de cualquier sociedad sostenible. Por un lado, recoge información objetiva y comparable con otras ciudades sobre la participación de los ciudadanos en las elecciones municipales, en actividades de carácter social y en la utilización de ciertos servicios de información y consulta del Ayuntamiento. Por otro lado, muestra la opinión de los vecinos y mide su nivel de satisfacción y bienestar con la comunidad en general y con una serie de aspectos específicos de la vida en el municipio.

Para facilitar el análisis y la comprensión de dicha información, el indicador general se divide en cuatro subindicadores, que en su conjunto dan cuenta de la implicación y satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local.

1. Participación en actividades de voluntariado y de carácter social.
2. Utilización de los Servicios de Información y comunicación del Ayuntamiento.
3. Participación en las elecciones municipales.
4. Grado de satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local.

El presente informe presenta los resultados obtenidos en el estudio de la situación de Madrid respecto a estos cuatro subindicadores. El estudio de los tres primeros se realiza a partir de fuentes secundarias de información estadística disponibles en el Ayuntamiento de la capital. Para el cuarto (conocer y medir de manera comparable con otras ciudades el grado de satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local) se ha realizado una encuesta a 1206 individuos en el mes de Octubre del presente año 2007. Tanto las técnicas de investigación aplicadas como las fuentes de

información y los resultados alcanzados, se exponen con detalle en los respectivos apartados del informe dedicados a cada uno de los cuatro subindicadores señalados.

El estudio de la situación del indicador general de sostenibilidad en la ciudad de Madrid se completa con otra información de gran relevancia para conocer la implicación de los vecinos en la planificación del desarrollo sostenible de la ciudad. Por un lado, utilizando los datos disponibles respecto a la Consulta Pública de la Agenda 21 Local, se dedicará un apartado del informe a exponer los resultados de participación en dicha Consulta. Por otro, a partir de varias preguntas incluidas en el cuestionario de la encuesta mencionada, se analizará el grado de conocimiento y opinión de los ciudadanos respecto al desarrollo sostenible y la Agenda 21 Local. Ambos temas, aunque habitualmente no forman parte del indicador de implicación y grado de satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local, resultan de enorme interés para el desarrollo de las políticas públicas municipales hacia la sostenibilidad, y por ello se integran en el presente informe.

## **2. SUBINDICADOR 1:**

### **PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO Y DE CARÁCTER SOCIAL**

Este subindicador mide la implicación de los madrileños con la ciudad a través del cálculo del porcentaje de personas que han participado en actividades de voluntariado y de carácter social, pertenecen a organizaciones sociales y han asistido a actividades promovidas por tales organizaciones.

Para la obtención de los datos que componen el subindicador se ha utilizado información procedente de las fuentes estadísticas del Ayuntamiento de Madrid, que se encuentran a disposición pública en la página web municipal ([www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)). En concreto, la fuente es la Dirección General de Estadística del Área de Gobierno de Hacienda y Administración pública del Ayuntamiento de Madrid.

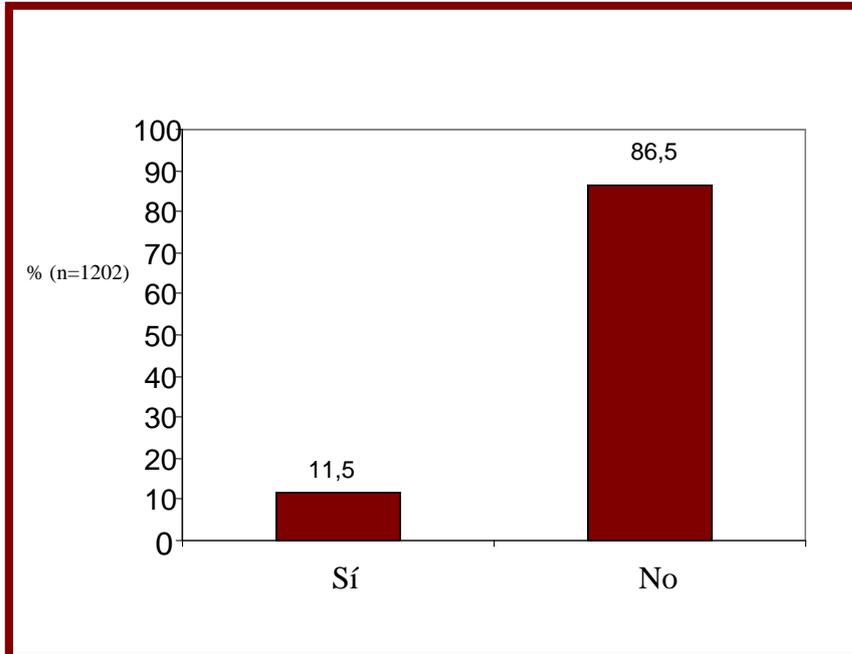
Además, se ha recogido información a través de algunas preguntas incluidas en la encuesta sobre "Satisfacción de los ciudadanos con la ciudad de Madrid", elaborada ad hoc para completar la medición de este subindicador.

## **Población que ha participado en actividades de voluntariado y de carácter social**

En primer lugar se presenta información relacionada con el porcentaje de personas del municipio de Madrid que es miembro de alguna organización o asociación social y el porcentaje de vecinos que intervienen con cierta periodicidad en actividades de asociaciones, organizaciones y otras entidades.

El Gráfico 1 muestra el resultado de las respuestas obtenidas a la pregunta "¿Es usted miembro de alguna organización o asociación social?", incluida como pregunta complementaria en el cuestionario sobre Satisfacción de los Ciudadanos con la Ciudad de Madrid. Sobre un total de 1202 entrevistados en la encuesta, se observa que un 11,5% es miembro de una asociación u organización social.

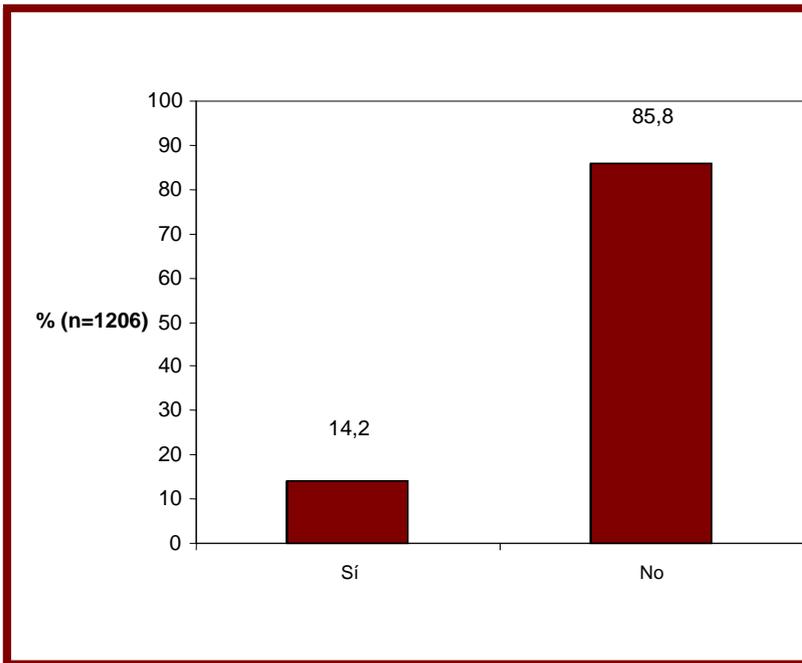
**Gráfico 1. Miembro de asociación u organización social**



Respecto a la participación en actos promovidos por asociaciones, los datos procedentes de las fuentes estadísticas del ayuntamiento y los obtenidos en la encuesta mencionada son similares, mostrando en ambos casos

porcentajes de participación relativamente bajos. El Gráfico 2, que presenta los resultados de la encuesta respecto a la pregunta "¿ha participado en los últimos seis meses en alguna actividad promovida por una asociación u organización social?", muestra que sólo el 14,2% de los entrevistados ha participado en tal tipo de actividades colectivas.

**Gráfico 2. Participación en actividades asociativas**



Los datos procedentes de la encuesta realizada por el Ayuntamiento en el año 2003, que se exponen en la Tabla 1, ofrecen porcentajes de participación próximos a los anteriores, pero algo más bajos: el 11,9%. Una diferencia que podría deberse al hecho de que, en este caso, la pregunta sobre participación en actividades promovidas por organizaciones se limitaba a las cuatro semanas anteriores a la fecha de realización de la encuesta, en lugar del período de seis meses que se contempla en la pregunta de la encuesta de 2006.

En la misma Tabla se observa que el mayor porcentaje de participación se produce en actividades religiosas (2,7%). Las vinculadas con las asociaciones deportivas; las organizaciones educativas; las de arte, recreativas y folclóricas; y las organizaciones políticas, empresariales,

profesionales y sindicales; son las que se sitúan a continuación, presentando porcentajes de participación entre 1,2 y 1,4%. Si diferenciamos por razón de sexo, cabe señalar que los varones realizan actividades relacionadas con las asociaciones deportivas y confesiones religiosas (2,1%), y en menor medida con organizaciones políticas, empresariales, profesionales, y con asociaciones de arte y recreativas; mientras que las mujeres intervienen más en actividades religiosas (3,2%), educativas, y asistenciales.

**Tabla 1. Porcentaje de personas que han participado en actividades de voluntariado en las cuatro últimas semanas (2003)**

<b>Actividades de voluntariado</b>	<b>Ambos sexos</b>	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>
Asociaciones juveniles	0,6	0,5	0,7
Asociaciones deportivas	1,4	2,1	0,8
Confesiones religiosas	2,7	2,1	3,2
Organizaciones políticas, empresariales, profesionales y sindicatos	1,2	1,5	0,9
Organizaciones de cooperación para el desarrollo	0,5	0,5	0,4
Organizaciones de asistencia social, ayuda al anciano o primeros auxilios	1,1	0,6	1,5
Organizaciones medioambientales	0,6	0,6	0,6
Organizaciones pro derechos humanos o de justicia, derechos civiles	0,3	0,2	0,3
Asociaciones de ciudadanos/vecinos	0,9	0,9	1,0
Asociaciones de arte, recreativas o folclóricas	1,3	1,4	1,3
Organizaciones para la educación	1,2	0,7	1,6
Otras	0,1	0,0	0,2
<b>Total</b>	<b>11,9</b>	<b>11,1</b>	<b>12,5</b>

Fuente: Estadísticas Ayuntamiento de Madrid. Dirección General de Estadística del Área de Gobierno de Hacienda y Administración pública.

Por otro lado, en la Tabla 2 se presenta la participación ciudadana en actividades de carácter social no promovidas por entidades o asociaciones. En ella se comprueba que las actividades sociales que principalmente realizan los madrileños se refieren a mantener conversaciones telefónicas con familiares y amigos (89,2%), visitar o recibir a alguien en el domicilio (78,7%), salir a pasear en compañía (70,3%) y comer o cenar fuera de casa (66,4%). Por el contrario, las actividades que realizan en menor

medida son las de acudir a clubes sociales, peñas... (5,9%), ir a verbenas o fiestas (11,2%) y comunicaciones –no incluye el correo electrónico- por ordenador (12,6%).

**Tabla 2. Porcentaje de personas que han participado en actividades de carácter social en las cuatro últimas semanas (2003)**

<b>Actividades de carácter social</b>	<b>Ambos sexos</b>	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>
Visitar y recibir visitas (en el domicilio), incluido comidas, café...	78,7	77,4	79,8
Charlas, tertulias... (fuera del domicilio)	35,9	34,1	37,4
Comer o cenar fuera de casa (con familiares o amigos)	66,4	67,8	65,2
Reunirse para juegos de cartas y otros juegos	18,3	21,3	15,9
Ir de tapas, tomar el aperitivo, tomar café, cañas, vinos...	55,5	58,3	53,3
Ir a verbenas o fiestas	11,2	12,2	10,3
Ir a bailar (bailes de orquesta, discotecas,...)	16,1	16,0	16,1
Ir a tomar copas a discotecas, pubs, bares de copas...	23,8	27,5	20,8
Pasear (en compañía)	70,3	68,2	72,0
Conversación por teléfono con familiares y amigos	89,2	85,3	92,4
Correspondencia ordinaria (leer y escribir) con familiares y amigos	14,5	13,5	15,3
Correspondencia electrónica (e-mail) con familiares y amigos	24,6	30,0	20,1
Asistencia a clubes sociales, peñas, hogares del jubilado, ...	5,9	7,8	4,3
Comunicaciones por ordenador (chat, videoconferencias)	12,6	15,2	10,4

Fuente: Estadísticas Ayuntamiento de Madrid. Dirección General de Estadística del Área de Gobierno de Hacienda y Administración pública.

### 3. SUBINDICADOR 2:

#### UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO

Este segundo subindicador de implicación de los ciudadanos con su comunidad local incluye datos sobre el uso de algunos espacios públicos de información y atención ciudadana del Ayuntamiento de Madrid (página web municipal, teléfono 010 y oficinas de atención presencial), y permite observar la progresión constante del uso de estos espacios de comunicación e información.

En la siguiente Tabla se muestra la evolución de visitas a la página oficial del Ayuntamiento. Desde el año 2000 hasta el 2006 el crecimiento total es elevadísimo, pasando de algo más de 8 millones a 150 millones. Los años con mayor crecimiento relativo de las visitas a la página web se dan en 2001 y 2003, mientras que es en los últimos años (2005 y 2006) cuando se experimenta un mayor incremento de visitas en términos absolutos (aumenta en 36 millones en 2005 y en 48 millones en 2006).

**Tabla 3. Visitas a la página web municipal**

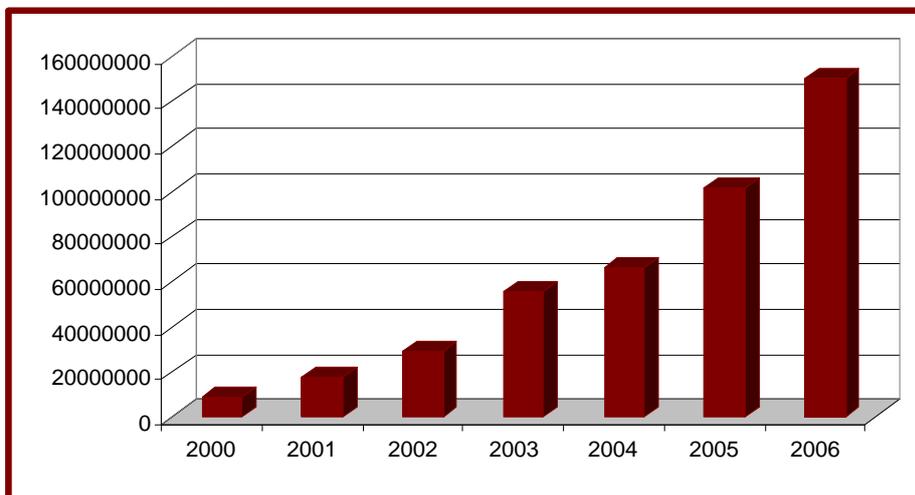
<b>Año</b>	<b>Nº de Visitas</b>	<b>Incremento absoluto</b>	<b>Porcentaje crecimiento</b>
<b>2000</b>	8.467.899		
<b>2001</b>	17.593.230	9.125.331	107,8%
<b>2002</b>	29.024.846	11.431.616	65,0%
<b>2003</b>	55.493.956	26.469.110	91,2%
<b>2004</b>	66.006.223	10.512.267	18,9%
<b>2005</b>	102.009.987	36.003.764	54,5%
<b>2006</b>	150.342.022	48.332.035	47,4%
<b>Total</b>	<b>428.938.163</b>		

Fuente: Estadísticas Ayuntamiento de Madrid. Dirección General de Estadística del Área de Gobierno de Hacienda y Administración pública.

A continuación, el gráfico 2 nos permite observar la evolución con mayor claridad. Lógicamente, tanto el auge de las nuevas tecnologías, con la implantación de internet en los domicilios, como el conocimiento de la existencia de mecanismos más fáciles para obtener información y realizar

gestiones administrativas, han permitido este incremento notable en el acceso a la página web municipal.

**Gráfico 3. Evolución de las visitas a la página web municipal (2000-2006)**



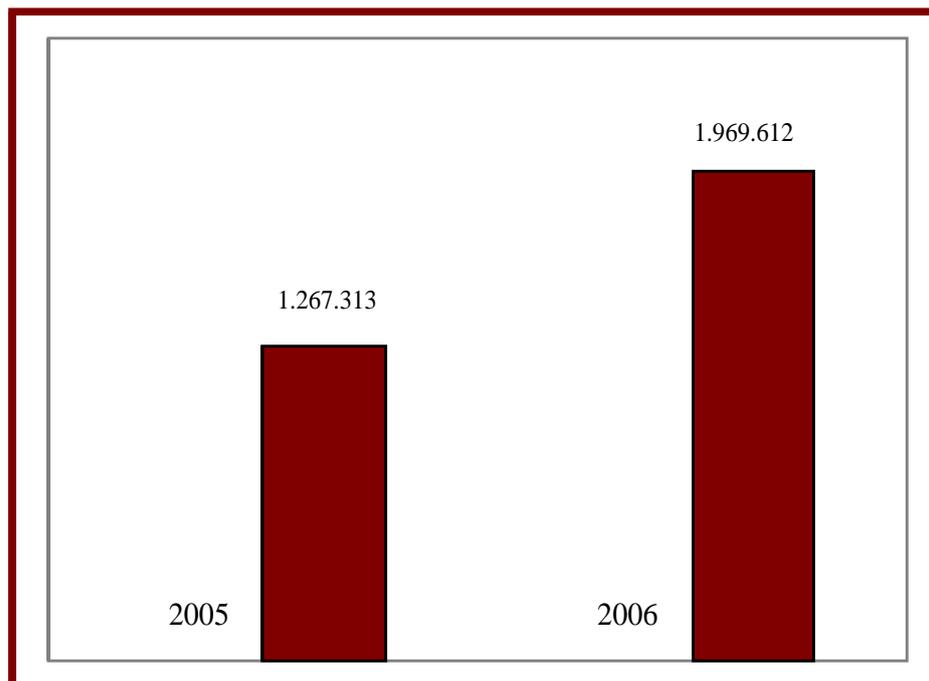
Otro servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Madrid para la atención ciudadana es la Oficina Línea Madrid. En estos centros, distribuidos por el término municipal y de acceso público, los ciudadanos se acercan para realizar distintos tipos de gestiones. Se disponen datos de 2005 y 2006, que se recogen en la Tabla 4 y en el Gráfico 4, en los cuales se puede apreciar que se ha producido un incremento de un 55,4% de ciudadanos atendidos por este servicio, pasando el número de atenciones en un solo año de algo más de un millón doscientas mil a casi dos millones.

**Tabla 4. Personas atendidas en Oficinas de Línea Madrid (2005-2006)**

Año	Personas atendidas	Incremento absoluto	Porcentaje crecimiento
2005	1.267.313		
2006	1.969.612	702.299	55,4%

Fuente: Estadísticas Ayuntamiento de Madrid. Dirección General de Estadística del Área de Gobierno de Hacienda y Administración pública.

**Gráfico 4. Personas atendidas en Oficinas Línea Madrid**



Por último, un servicio importante de atención ciudadana que presta el Ayuntamiento de Madrid es el teléfono 010. A través de este medio de comunicación, los ciudadanos de Madrid han incrementado las consultas un 18,5% entre 2005 y 2006.

**Tabla 5. Personas atendidas en el Teléfono 010**

<b>Año</b>	<b>Nº de llamadas</b>	<b>Incremento absoluto</b>	<b>Porcentaje crecimiento</b>
<b>2005</b>	2.072.526		
<b>2006</b>	2.456.876	384.350	18,5%

Fuente: Estadísticas Ayuntamiento de Madrid. Dirección General de Estadística del Área de Gobierno de Hacienda y Administración pública.

#### **4. SUBINDICADOR 3:**

##### **4.1. Participación ciudadana en las elecciones**

El subindicador tercero se refiere a la participación o abstención en las elecciones municipales, constituyendo, por tanto, uno de los indicadores básicos de participación ciudadana y democrática en la comunidad local.

En la Tabla 6 se ofrecen datos sobre abstención del voto en las elecciones municipales de Madrid desde 1991 hasta 2007, ordenados por el porcentaje de abstención media para todo el período. Para el conjunto de las cinco citas electorales, la abstención media en la ciudad se sitúa prácticamente en un 35%. Pero el porcentaje de abstención varía notablemente de unos años a otros, oscilando entre un mínimo de casi un 29% en 1995 y un máximo de casi el 41% en 1991. Hay dos procesos electorales, 1991 y 1999, que alcanzan niveles de abstención de cuatro de cada diez ciudadanos con derecho a voto, mientras que en los años 1995 y 2003 son prácticamente tres de cada diez los que no ejercen ese derecho. Las últimas elecciones, del presente año 2007, se sitúan muy próximas a la media de todo el período analizado.

A nivel de Distritos, en las cinco elecciones municipales analizadas destaca singularmente el distrito de Retiro por el alto grado de abstención; y Chamberí, Moncloa y Chamartín por ser los distritos con mayores niveles de participación. El primero presenta niveles de abstención por encima del 50% en todas las elecciones (a excepción de 1995), mientras que los tres distritos con mayores niveles de participación se sitúan entre el 65% y el 75% de votantes.

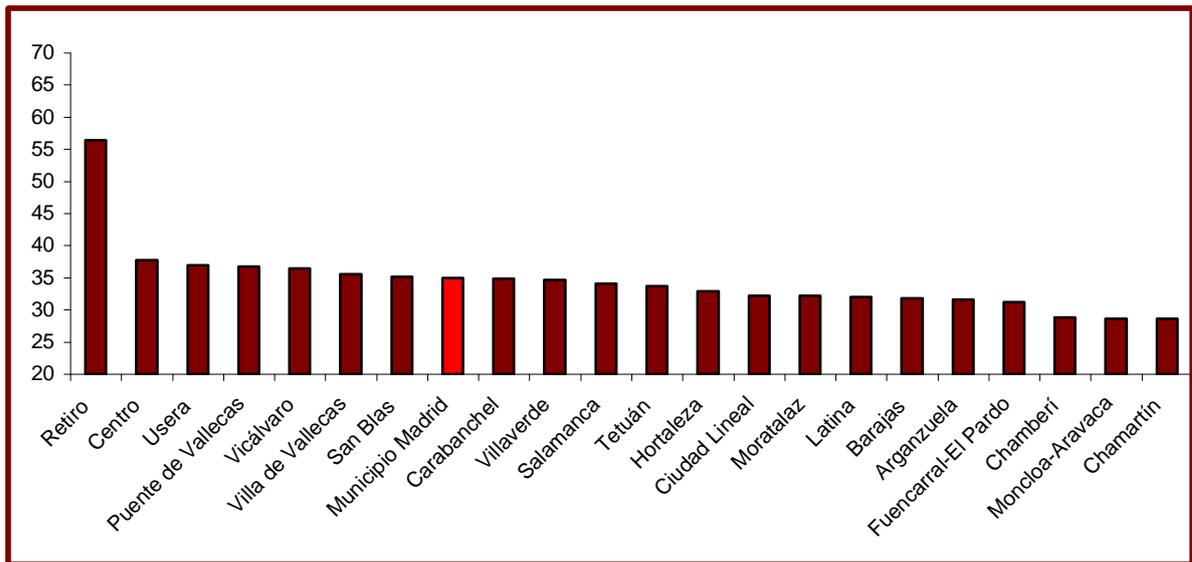
**Tabla 6. Porcentaje de abstención en la ciudad y por distrito en las elecciones municipales de Madrid. 1991-2007**

<b>DISTRITO</b>	<b>1991</b>	<b>1995</b>	<b>1999</b>	<b>2003</b>	<b>2007</b>	<b>1991-2007</b>
<b>Municipio Madrid</b>	<b>40,86</b>	<b>28,87</b>	<b>39,94</b>	<b>31,07</b>	<b>34,09</b>	<b>34,97</b>
<b>Retiro</b>	53,90	43,11	64,14	59,15	61,92	56,44
<b>Centro</b>	43,90	34,03	42,31	32,37	36,32	37,79
<b>Usera</b>	43,28	31,51	41,16	31,95	36,72	36,92
<b>Puente de Vallecas</b>	41,81	31,04	41,94	31,88	37,04	36,74
<b>Vicálvaro</b>	43,94	33,01	42,16	30,56	32,80	36,49
<b>Villa de Vallecas</b>	43,12	29,65	42,20	29,22	33,74	35,59
<b>San Blas</b>	43,51	30,29	40,13	28,66	33,06	35,13
<b>Carabanchel</b>	42,14	29,53	39,36	30,00	33,41	34,89
<b>Villaverde</b>	41,36	28,94	38,83	29,94	34,47	34,71
<b>Salamanca</b>	35,12	24,51	33,24	39,04	38,68	34,12
<b>Tetuán</b>	40,03	28,45	38,15	29,01	32,81	33,69
<b>Hortaleza</b>	41,21	27,79	38,81	27,64	29,01	32,89
<b>Ciudad Lineal</b>	40,21	27,14	37,27	27,14	29,44	32,24
<b>Moratalaz</b>	39,94	27,00	38,25	26,59	29,37	32,23
<b>Latina</b>	39,80	26,78	36,43	27,07	29,72	31,96
<b>Barajas</b>	39,12	26,96	37,02	26,13	29,58	31,76
<b>Arganzuela</b>	40,07	27,19	36,77	25,83	28,24	31,62
<b>Fuencarral-El Pardo</b>	39,54	26,65	36,49	25,56	27,84	31,22
<b>Chamberí</b>	34,98	24,49	33,42	24,48	26,66	28,81
<b>Moncloa-Aravaca</b>	35,98	24,47	33,63	23,52	25,63	28,65
<b>Chamartín</b>	36,07	24,23	34,42	23,28	25,15	28,63

Fuente: Estadísticas Ayuntamiento de Madrid. Dirección General de Estadística del Área de Gobierno de Hacienda y Administración pública.

En el gráfico siguiente se muestra la media de los niveles de abstención en las elecciones entre 1991 a 2007, tanto en la ciudad de Madrid como en los 21 distritos en que se divide.

**Gráfico 5. Media de la abstención en las elecciones municipales de Madrid (1991-2007)**



## **4.2. Participación ciudadana en la consulta pública de la Agenda 21**

### **Local de Madrid**

Desde abril de 2006 a noviembre de 2007, con una duración de un mes en cada uno de los 21 Distritos, se ha realizado una Consulta Pública en todos los Distritos de la ciudad, para que los vecinos opinaran y presentasen propuestas al Plan de Acción de la Agenda 21 Local redactado por los órganos de participación ciudadana distrital, los Consejos Territoriales. En el presente apartado, como complemento importante de la información sobre la implicación de los ciudadanos con su comunidad local y, más en concreto, con la planificación local del desarrollo sostenible, se presentan los principales –a efectos del presente informe- resultados de participación en dicha Consulta.

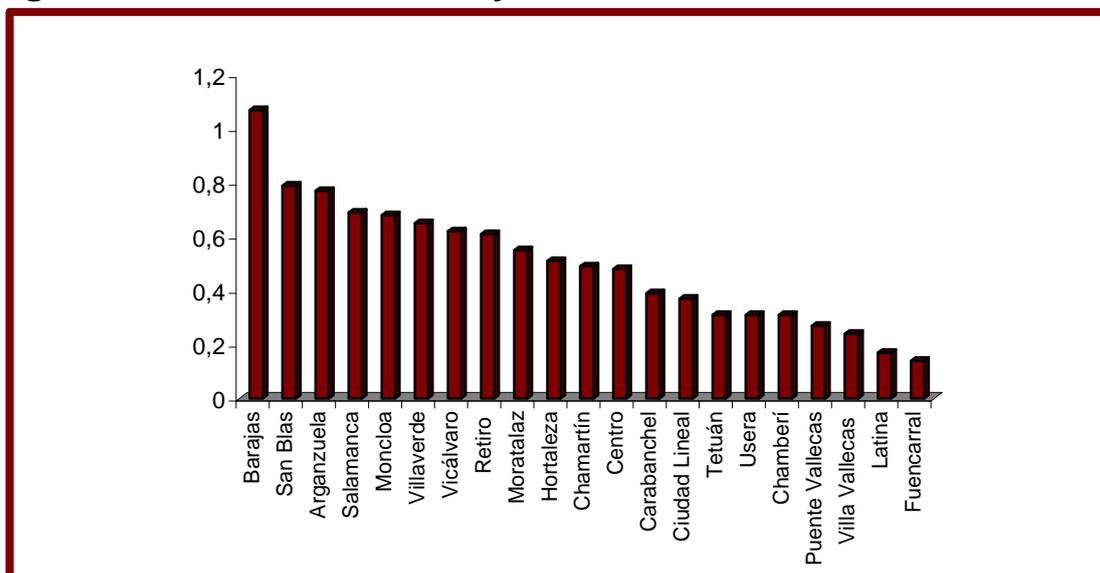
Como se observa en la Tabla 7, en las 21 Consultas Públicas celebradas han participado un total de 13.924 personas, es decir, un 0,44% de la población de Madrid. (Nota: se ha tomado como referencia el número de habitantes de la ciudad de Madrid a 1 de Enero de 2007, 3.187.062 personas, según el Padrón municipal).

**Tabla 7. Población participante en la Consulta Pública de la Agenda 21 Local en la ciudad y en cada Distrito.**

DISTRITO	Números absolutos	Porcentaje sobre el total de población de cada distrito
<b>Municipio Madrid</b>	<b>13.924</b>	<b>0,44</b>
Arganzuela	1.137	0,77
Barajas	446	1,07
Carabanchel	935	0,39
Centro	721	0,48
Chamartín	688	0,49
Chamberí	476	0,31
Ciudad Lineal	834	0,37
Fuencarral-El Pardo	281	0,14
Hortaleza	554	0,51
Latina	442	0,17
Moncloa-Aravaca	805	0,68
Moratalaz	582	0,55
Puente de Vallecas	651	0,27
Retiro	764	0,61
Salamanca	1.039	0,69
San Blas	1.184	0,79
Tetuán	480	0,31
Usera	423	0,31
Vicálvaro	399	0,62
Villa de Vallecas	156	0,24
Villaverde	927	0,65

Fuente: Informes de Consulta Pública de los Planes de Acción de los Distritos. (2006/2007)

**Gráfico 6. % Población participante en la Consulta Pública de la Agenda 21 Local en la ciudad y en cada Distrito.**



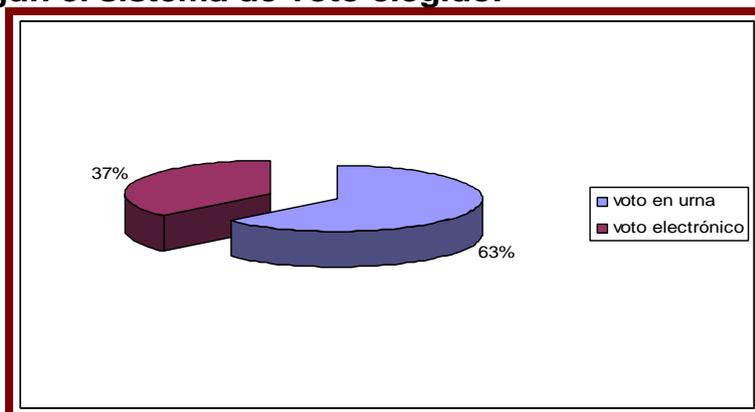
Respecto al sistema elegido para votar (presencial o por internet), en la Tabla 8 y en el Gráfico 7 se aprecia que el 37% de las casi 14.000 personas que han participado en la Consulta lo han hecho a través de internet. El 63% restante lo hizo usando un cuestionario en formato papel que se depositaba en las urnas ubicadas en determinados equipamientos municipales.

**Tabla 8. Población participante en la Consulta Pública según el sistema de voto elegido.**

<b>DISTRITO</b>	<b>Población que participó a través del voto en urnas</b>	<b>Población que participó a través del voto electrónico</b>
<b>Municipio Madrid</b>	<b>8.792 (63%)</b>	<b>5.132 (37%)</b>
Arganzuela	561	576
Barajas	303	143
Carabanchel	587	348
Centro	385	336
Chamartín	410	278
Chamberí	228	248
Ciudad Lineal	297	537
Fuencarral-El Pardo	218	63
Hortaleza	428	126
Latina	350	92
Moncloa-Aravaca	491	314
Moratalaz	508	74
Puente de Vallecas	427	224
Retiro	463	301
Salamanca	763	276
San Blas	668	516
Tetuán	241	239
Usera	312	111
Vicálvaro	269	130
Villa de Vallecas	136	20
Villaverde	747	180

**Fuente:** Informes de Consulta Pública de los Planes de Acción de los Distritos. (2006/2007)

**Gráfico 7. Porcentaje de población participante en la Consulta Pública según el sistema de voto elegido.**



En la tabla 9 se observa que entre la población participante hay más mujeres que hombres. Esta mayor participación de las mujeres se repite en todos los Distritos, exceptuando tres (Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Hortaleza) donde los hombres han intervenido más.

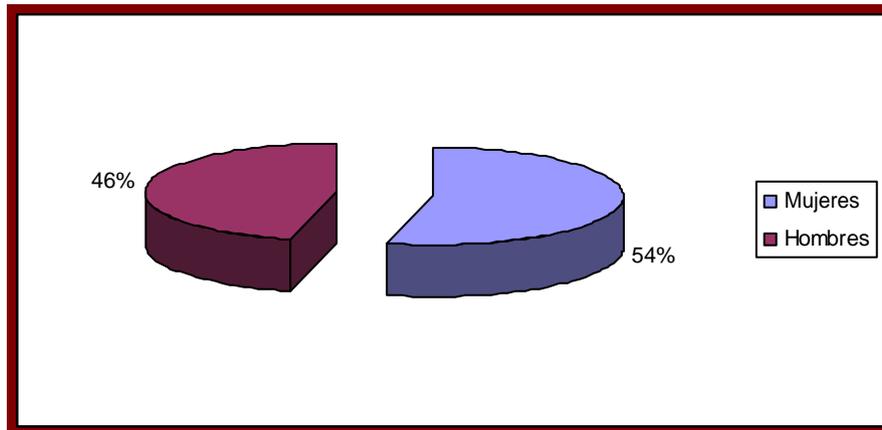
**Tabla 9. Porcentaje de población participante en la Consulta Pública según el sexo**

DISTRITO	% Hombres	% Mujeres
<b>Municipio Madrid</b>	<b>45,9</b>	<b>54,1</b>
<b>Arganzuela</b>	46,3	53,7
<b>Barajas</b>	48,3	51,7
<b>Carabanchel</b>	47,3	52,7
<b>Centro</b>	44,6	55,3
<b>Chamartín</b>	45,4	54,6
<b>Chamberí</b>	41,1	58,9
<b>Ciudad Lineal</b>	53,0	47,0
<b>Fuencarral-El Pardo</b>	52,1	47,9
<b>Hortaleza</b>	52,7	47,3
<b>Latina</b>	47,1	52,8
<b>Moncloa- Aravaca</b>	42,7	57,3
<b>Moratalaz</b>	49,1	50,9
<b>Puente de Vallecas</b>	41,0	59,0
<b>Retiro</b>	47,1	52,9
<b>Salamanca</b>	38,6	61,4
<b>San Blas</b>	45,6	54,3
<b>Tetuán</b>	40,1	59,9
<b>Usera</b>	41,9	58,1
<b>Vicálvaro</b>	50,0	50,0
<b>Villa de Vallecas</b>	46,5	53,5
<b>Villaverde</b>	43,7	56,3

**Fuente:** Informes de Consulta Pública de los Planes de Acción de los Distritos. (2006/2007)

**Nota:** Aproximadamente un 70% del total de los participantes dieron el dato de su sexo y edad.

**Gráfico 8. Porcentaje de población participante en la Consulta Pública según el sexo.**



Por último, en cuanto a la edad de los participantes, cabe señalar que el grupo de edad con mayor peso en la Consulta Pública de la Agenda 21 Local corresponde al grupo de 30 a 44 años. Además, este grupo junto al de 45-64 años, suponen dos terceras partes de la participación en la Consulta. Por el contrario, los jóvenes entre 18 y 29 años de edad muestran una participación relativa baja.

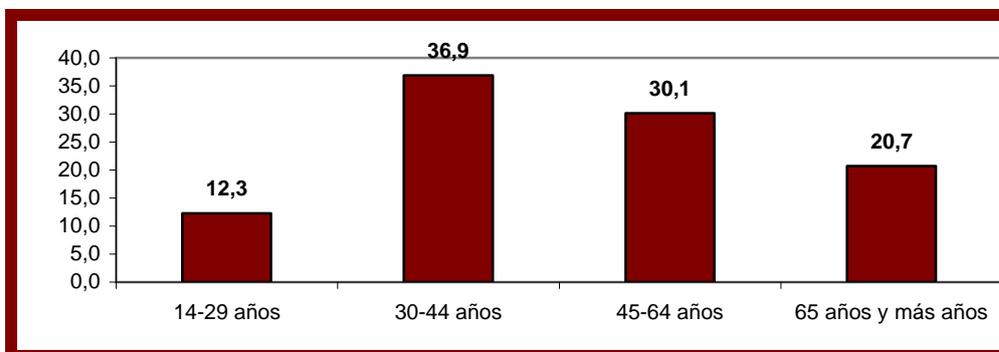
**Tabla10. Porcentaje de participación por grupos de edad en la Consulta Pública**

	<b>14-29 años</b>	<b>30-44 años</b>	<b>45-64 años</b>	<b>65 y más años</b>
<b>Arganzuela</b>	10,0	49,3	28,0	12,7
<b>Barajas</b>	13,2	35,4	36,8	14,6
<b>Carabanchel</b>	9,3	33,3	27,4	30,0
<b>Centro</b>	10,5	41,5	32,4	15,6
<b>Chamartín</b>	6,4	34,0	37,0	22,6
<b>Chamberí</b>	10,5	28,7	36,7	24,1
<b>Ciudad Lineal</b>	11,0	36,2	35,0	17,7
<b>Fuencarral-El pardo</b>	11,6	28,2	30,1	30,1
<b>Hortaleza</b>	19,9	24,4	42,0	13,7
<b>Latina</b>	20,8	28,4	27,5	23,3
<b>Moncloa-Aravaca</b>	7,3	37,7	31,9	23,1
<b>Moratalaz</b>	8,0	21,0	31,0	40,0
<b>Puente de Vallecas</b>	10,0	47,0	30,0	13,0
<b>Retiro</b>	12,0	32,0	38,0	18,0
<b>Salamanca</b>	11,8	34,8	31,8	21,6
<b>San Blas</b>	7,7	41,7	22,4	28,2
<b>Tetuán</b>	10,0	38,1	29,2	23,7
<b>Usera</b>	8,4	37,8	29,7	24,1
<b>Vicálvaro</b>	16,0	53,3	21,6	9,1
<b>Villa de Vallecas</b>	31,4	38,0	14,6	16,0
<b>Villaverde</b>	13,6	54,0	19,6	12,9
<b>% media de participación</b>	12,3	36,9	30,1	20,7

**Fuente:** Informes de Consulta Pública de los Planes de Acción de los Distritos. (2006/2007)

**Nota:** Aproximadamente un 70% del total de los participantes dieron el dato de su sexo y edad.

**Gráfico 9. Participación por grupos de edad en la Consulta Pública de los Planes de Acción o Agendas 21 de los Distritos de Madrid (%)**



## 5. SUBINDICADOR 4

### SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON LA COMUNIDAD LOCAL

#### Metodología

Los datos que presentamos han sido obtenidos mediante encuesta telefónica asistida por ordenador, dirigida a la población de Madrid mayor de 18 años. La recogida de la información se realizó entre los días 9 y 23 de octubre de 2007.

El diseño de la muestra ha sido polietápico, con la selección de calles (unidades primarias de muestreo) previa estratificación de la ciudad según Distritos, y la selección aleatoria de números de teléfono (unidades secundarias) dentro de las calles seleccionadas. En la selección de los entrevistados se han utilizado cuotas de sexo, edad (grupos quinquenales), distrito y barrio de residencia, tomando como datos poblacionales el Censo de Población y Viviendas de 2001 para la ciudad de Madrid. En total se han realizado 1206 entrevistas, repartidas de la siguiente manera:

**Tabla 11. Distribución de la muestra por Sexo y Edad**

		Sexo		Total entrevistas
		HOMBRE	MUJER	
Edad recodificada	18-24	80	78	158
	25-34	77	77	154
	35-44	71	75	146
	45-54	95	115	210
	55-64	86	108	194
	65+	136	208	344
Total entrevistas		545	661	1206

**Tabla 12. Distribución de la muestra por Distritos de la ciudad de Madrid**

<b>Distritos</b>	<b>Nº de entrevistas</b>
<b>Arganzuela</b>	54
<b>Barajas</b>	15
<b>Carabanchel</b>	90
<b>Centro</b>	52
<b>Chamartín</b>	56
<b>Chamberí</b>	58
<b>Ciudad lineal</b>	90
<b>Fuencarral-El Pardo</b>	82
<b>Hortaleza</b>	61
<b>Latina</b>	101
<b>Moncloa-Aravaca</b>	44
<b>Moratalaz</b>	43
<b>Puente de Vallecas</b>	92
<b>Retiro</b>	50
<b>Salamanca</b>	57
<b>San Blas</b>	57
<b>Tetuán</b>	57
<b>Usera</b>	48
<b>Vicálvaro</b>	22
<b>Villa de Vallecas</b>	25
<b>Villaverde</b>	52
<b>Total entrevistas</b>	1.206

A la hora de estimar un hipotético parámetro que tuviera una variabilidad del 50% cabe admitir un error variable de muestreo del orden de  $\pm 2,8\%$  - con un nivel de confianza del 95,0%. En la práctica, a la hora de estimar los parámetros de interés habrá que tener en cuenta que el error nunca será superior al 2,8% y será tanto menor cuanto más se aleje su variabilidad del hipotético 50% indicado.

En el caso de la estimación de parámetros cuantitativos –i.e. todos aquellos para los que se calculan valores promedio- el error habrá que calcularlo ad hoc. De manera ilustrativa, por tratarse quizá del parámetro más importante de la Encuesta hemos calculado el error correspondiente a la Satisfacción de los entrevistados con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar, que según mostramos en los resultados de la encuesta ha obtenido un valor promedio de 6,86 puntos. En este caso el error que

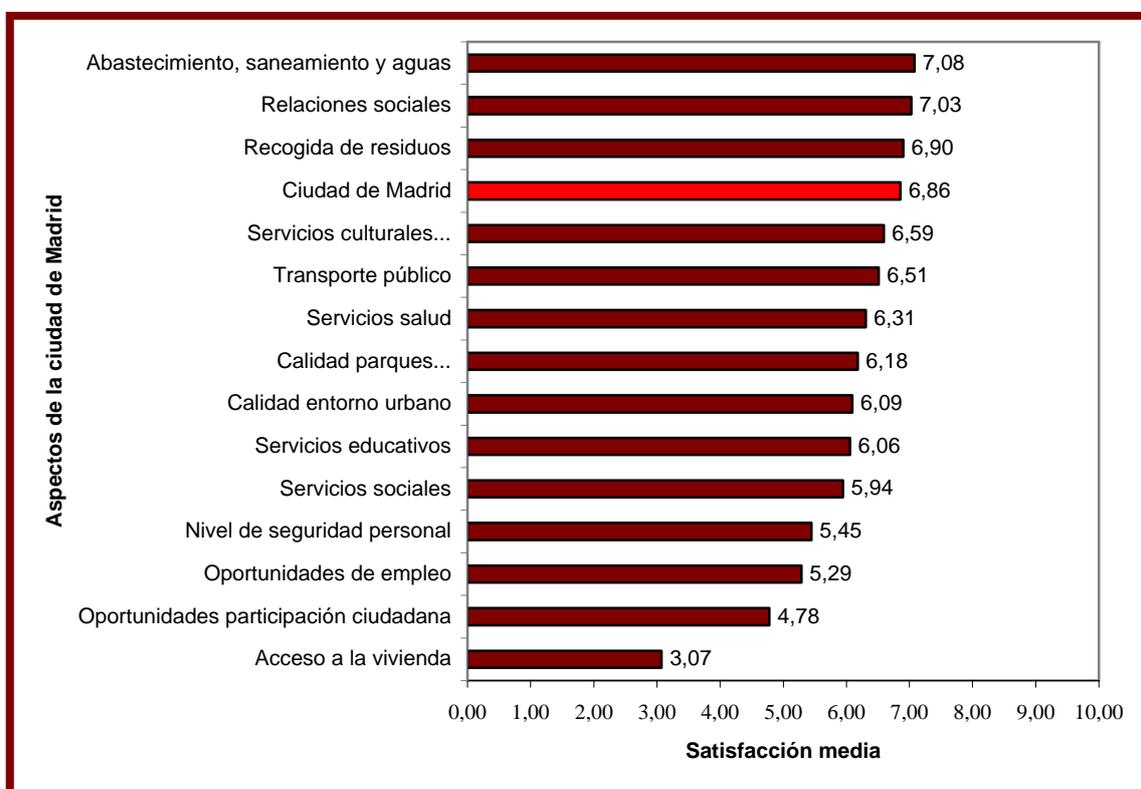
podríamos cometer al generalizar este resultado al conjunto de la población madrileña tendría un valor de  $\pm 0,12$  puntos -manteniendo el mencionado nivel de confianza del 95%. Valores parecidos al que acabamos de reseñar cabe esperar a la hora de calcular el error de la satisfacción promedio obtenida para cada uno de los aspectos de la ciudad de Madrid estudiados en esta Encuesta.

En el Anexo I se incluye el cuestionario utilizado para obtener la información y en el II se ofrecen los cuadros estadísticos que se han utilizado para diseñar los gráficos que se muestran en el Informe.

## 5.1 Satisfacción global de los ciudadanos con Madrid y con distintos aspectos de la ciudad

El Gráfico 10 muestra la satisfacción de los madrileños con su ciudad, en tanto que lugar para vivir y trabajar, y con distintos aspectos de la misma. La medición se ha hecho utilizando una escala de 1 a 10 puntos, donde 1 significa que el entrevistado está "totalmente insatisfecho" y 10 "totalmente satisfecho". Según se puede ver, los aspectos más valorados son el Abastecimiento, saneamiento y depuración de aguas y las Relaciones sociales que se mantienen en la ciudad, ambos con una media superior a 7 puntos, algo por encima de la satisfacción global con Madrid, igual a 6,86. En el límite inferior se encuentran la Posibilidad de acceso a la vivienda y las Oportunidades de participación ciudadana en la gestión municipal, con 3,07 y 4,78 puntos, respectivamente, que son los únicos que tienen una valoración inferior a 5 puntos -un suspenso, en términos académicos.

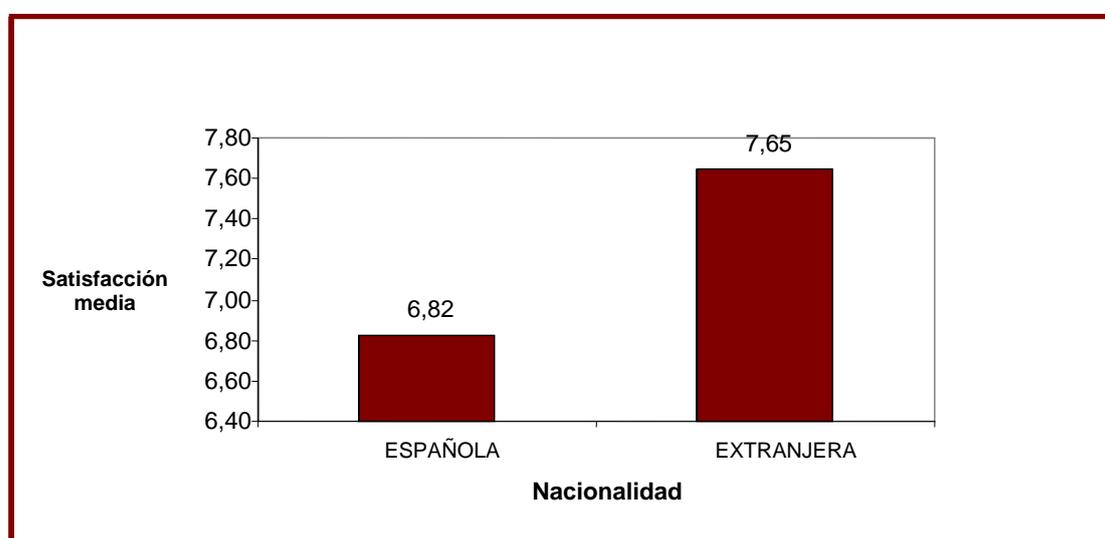
**Gráfico 10. Satisfacción global con Madrid y con distintos aspectos de la ciudad**



## 5.2 Relación entre la Satisfacción con Madrid y las características sociodemográficas de los ciudadanos.

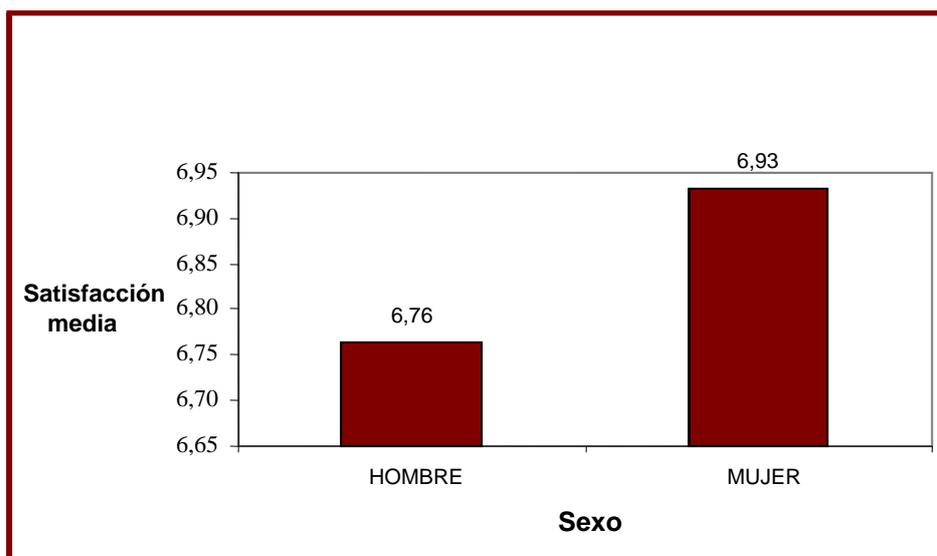
La satisfacción global con Madrid no es igual entre todos los ciudadanos, sino que depende de cuáles sean sus características sociales. En la encuesta se ha estudiado la influencia que tienen la nacionalidad de los entrevistados, el sexo, la edad, el estado civil, los estudios, la ideología, la ocupación y los ingresos sobre el grado de satisfacción de los vecinos con la ciudad de Madrid. En todos los casos la relación entre las variables sociodemográficas y la Satisfacción global con Madrid es estadísticamente significativa (nivel de significación del 0,05), salvo en el caso del Sexo. Sin embargo, esta relación, siendo como decimos estadísticamente significativa (generalizable de la muestra a la población), no se puede decir que sea excesivamente intensa, puesto que ninguno de los coeficientes de asociación entre las variables supera el valor de 0,231 puntos, según el estadístico Eta -en una escala que va de 0,000 a 1,000. A continuación mostramos los resultados obtenidos.

**Gráfico 11. Satisfacción global con Madrid según Nacionalidad**



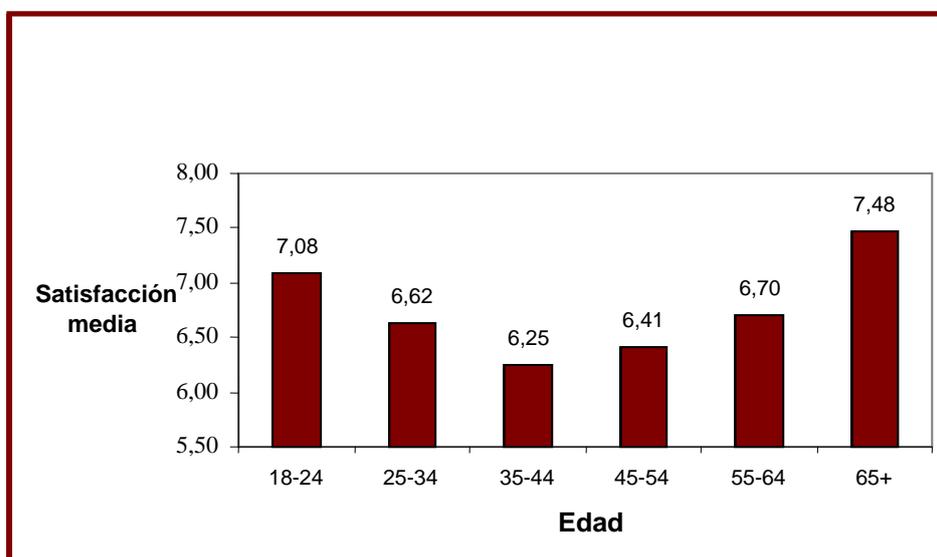
Según se puede ver en el Gráfico 11 la satisfacción global con Madrid es superior entre los extranjeros (7,65 puntos) que entre los españoles (6,82 puntos), con una diferencia cercana a un punto.

**Gráfico 12. Satisfacción global con Madrid según sexo**



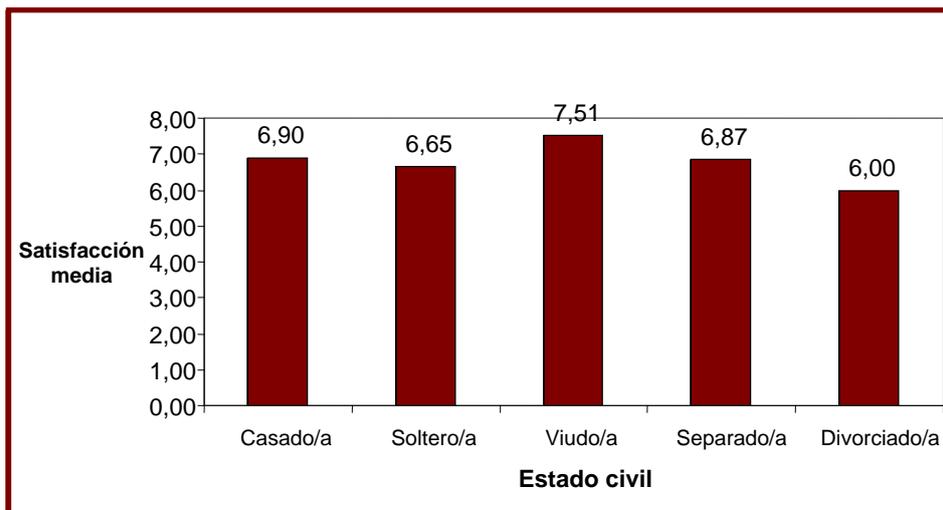
Los hombres manifiestan un nivel de satisfacción algo inferior a las mujeres, tal como muestra el Gráfico 12: 6,76 puntos los primeros, frente a 6,93 las segundas.

**Gráfico 13. Satisfacción global con Madrid según edad**



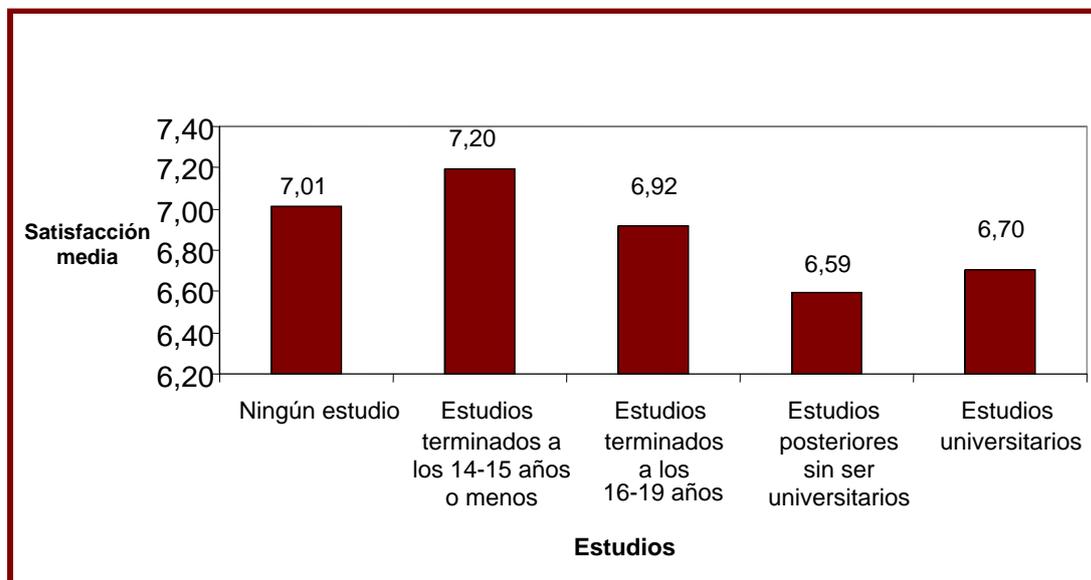
“Jóvenes” (personas entre 18 y 24 años) y “viejos” (mayores de 65) son los que, según se desprende del Gráfico 13, manifiestan mayor satisfacción con Madrid, especialmente los últimos, con una satisfacción cercana a los 7,5 puntos.

**Gráfico 14. Satisfacción global con Madrid según Estado civil**



Probablemente relacionada con la conclusión anterior, que hablaba de la mayor satisfacción de las personas mayores, el Gráfico 14 muestra que la máxima satisfacción se da entre los viudos/as, que lógicamente son los que tienen mayor edad (satisfacción media de 7,51 puntos). Por el contrario los divorciados son los que manifiestan menor satisfacción, con 6,00 puntos.

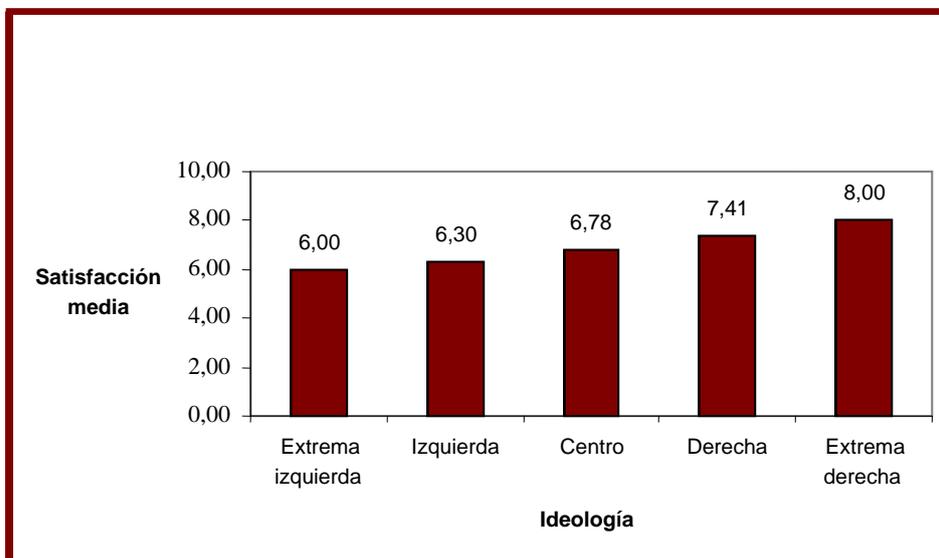
**Gráfico 15. Satisfacción global con Madrid según Estudios**



Al igual que ocurre con las otras características sociales, la influencia de los Estudios sobre la Satisfacción de los ciudadanos con Madrid no es muy grande, pero la que existe muestra que la satisfacción es algo superior entre los que tienen estudios inferiores (título de la ESO o inferior) que

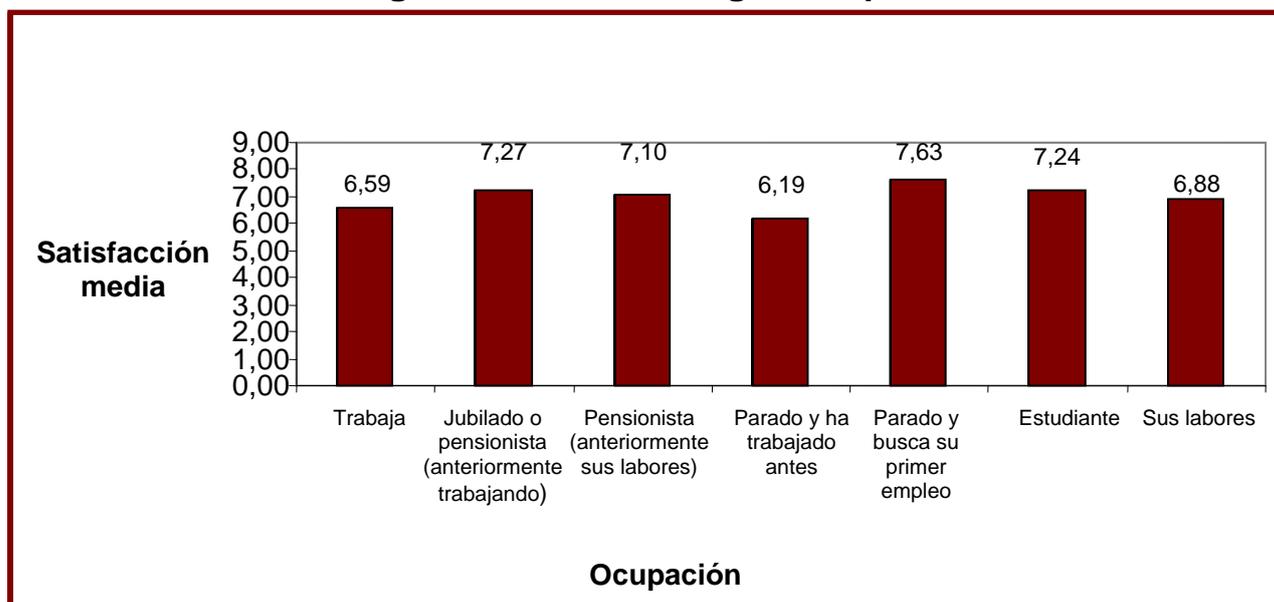
entre los de mayor formación: valores algo superiores a los 7 puntos entre los primeros e inferiores entre los segundos (véase Gráfico 15).

**Gráfico 16. Satisfacción global con Madrid según ideología**



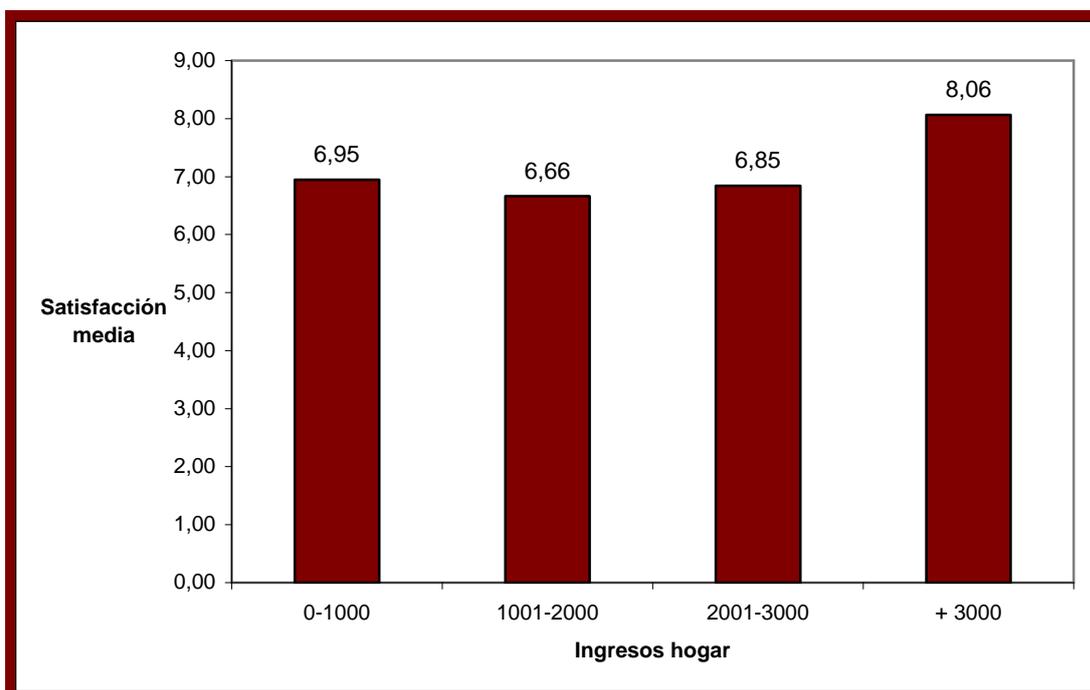
La Ideología de las personas, tal como se refleja en el Gráfico 16, muestra una relación monótona creciente con la Satisfacción con Madrid como lugar donde trabajar y vivir: cuanto más de derecha se declara la persona mayor es su grado de satisfacción. Así, partiendo de los 6 puntos de aquellos que dicen ser de extrema izquierda la satisfacción crece continuamente hasta los 8 de los que se consideran de extrema derecha.

**Gráfico 17. Satisfacción global con Madrid según Ocupación**



Parados que buscan su primer empleo (7,63 puntos) y jubilados y pensionistas (anteriormente trabajando) (7,27) son los grupos ocupacionales que manifiestan mayor satisfacción con Madrid, frente a parados que han trabajado con anterioridad (6,19) y trabajadores activos (6,59) que son los colectivos que muestran menor satisfacción (véase Gráfico 17).

**Gráfico 18. Satisfacción global con Madrid según Ingresos hogar**



Si exceptuamos el grupo de menores ingresos (menos de 1.000 euros mensuales), se puede decir que a medida que aumentan los ingresos que entran en el hogar la satisfacción con la ciudad de Madrid es más elevada. La mayor satisfacción se da entre las personas que declaran unos ingresos superiores a los 3.000 euros mensuales: 8,06 puntos (Gráfico 18).

### **5.3 Análisis de segmentación**

En un paso más en nuestro intento de tratar de entender de qué depende la satisfacción con la ciudad de Madrid, en tanto que lugar donde vivir y trabajar, hemos procedido a realizar un análisis de segmentación (también denominado Análisis Automático de la Interacción, AID) para ver qué variables sociodemográficas de las estudiadas (Nacionalidad, Sexo, Edad, Estado civil, Estudios, Ideología, Ocupación e Ingresos), con sus respectivas categorías, permiten predecir mejor la mencionada satisfacción. Básicamente, lo que hace el análisis de segmentación es subdividir la muestra seleccionando las variables (predictoras) que mejor permiten predecir la satisfacción con la ciudad de Madrid (variable dependiente o variable a predecir), al tiempo que forma grupos dentro de esas variables con capacidad discriminatoria a la hora de predecir la satisfacción. Para mostrar los resultados utilizamos el árbol de segmentación que incluimos en la Figura 1.

Madrid como lugar para vivir y trabajar

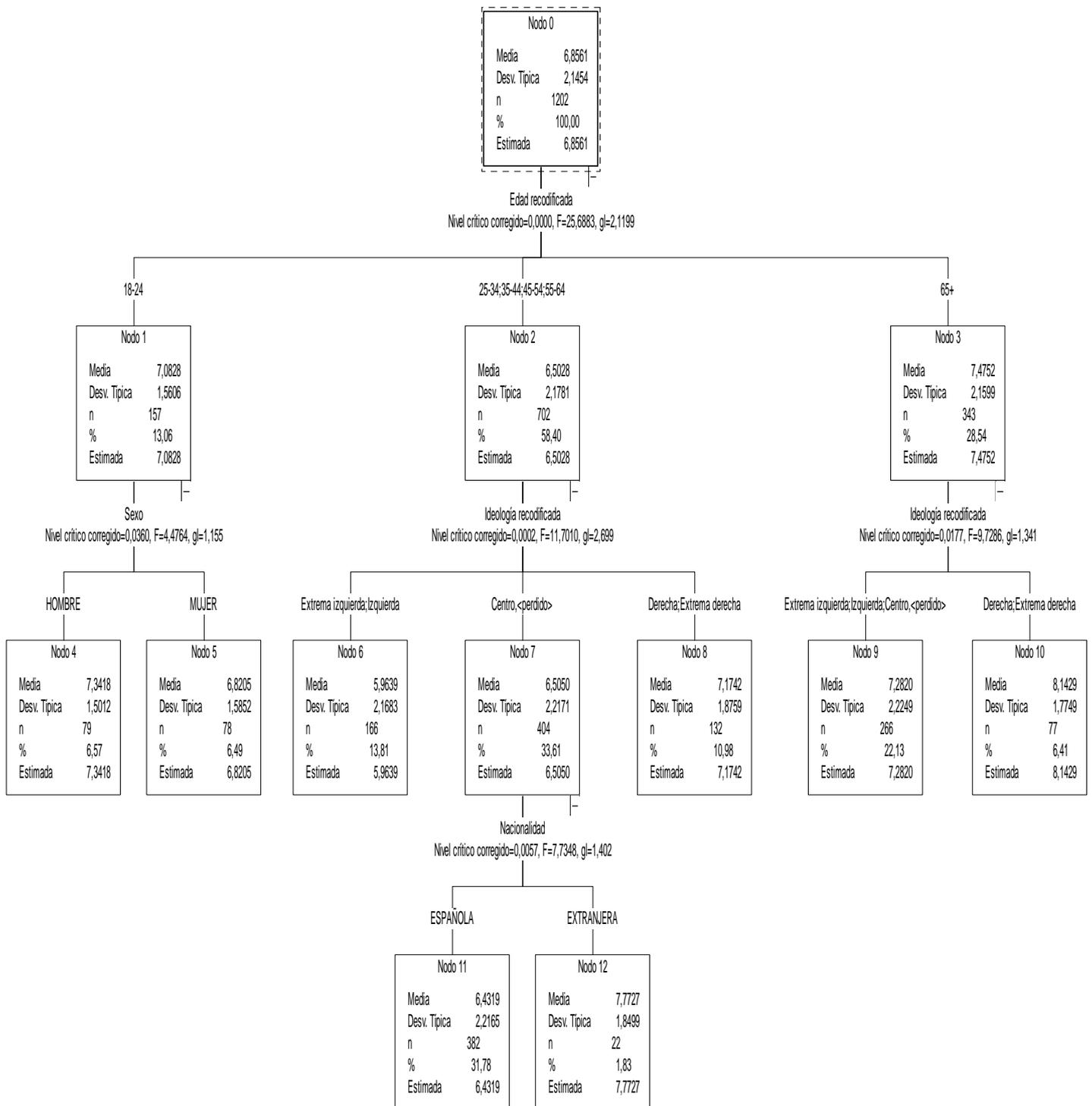


Figura 1.- Análisis de Segmentación. Variable dependiente: Satisfacción con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar. Variables predictoras: datos sociodemográficos (Nacionalidad, Sexo, Edad, Estado civil, Estudios, Ideología, Ocupación e Ingresos).

Mirando la Figura 1 lo primero que vemos (cuadro superior: Nodo 0) son los datos correspondientes al conjunto de la muestra, con satisfacción media con la ciudad de Madrid de 6,86 puntos (redondeando), para los 1.202 casos que han contestado válidamente la pregunta correspondiente. Diríamos que, a semejanza con un árbol, este Nodo 0 es el tronco a partir del cual van abriéndose distintas ramas (otros Nodos). El primero de ellos corresponde a la división que el programa hace según la Edad de los entrevistados, reuniéndolos en 3 grupos: 18 a 24 años, 25 a 65 y más de 65, cada uno con satisfacciones distintas: 7,08 puntos, 6,50 y 7,48, respectivamente. Pues bien, el hecho de que el programa haya seleccionado en un primer nivel esta variable significa que se trata de la variable más importante -de las que incluíamos en el cuestionario dentro del bloque de características sociodemográficas- para predecir la satisfacción de los entrevistados; y dentro de la edad ha hecho tres grupos siguiendo la lógica de que los miembros de cada grupo sean lo más parecido posible entre sí y, a su vez, distintos a los miembros de los otros. Es decir, a efectos de entender (predecir) la satisfacción con la ciudad de Madrid podemos decir que la Edad es la variable que tiene más importancia, y que esta satisfacción cambiará según que las personas pertenezcan a uno u otro de los tres grupos de edad mencionados.

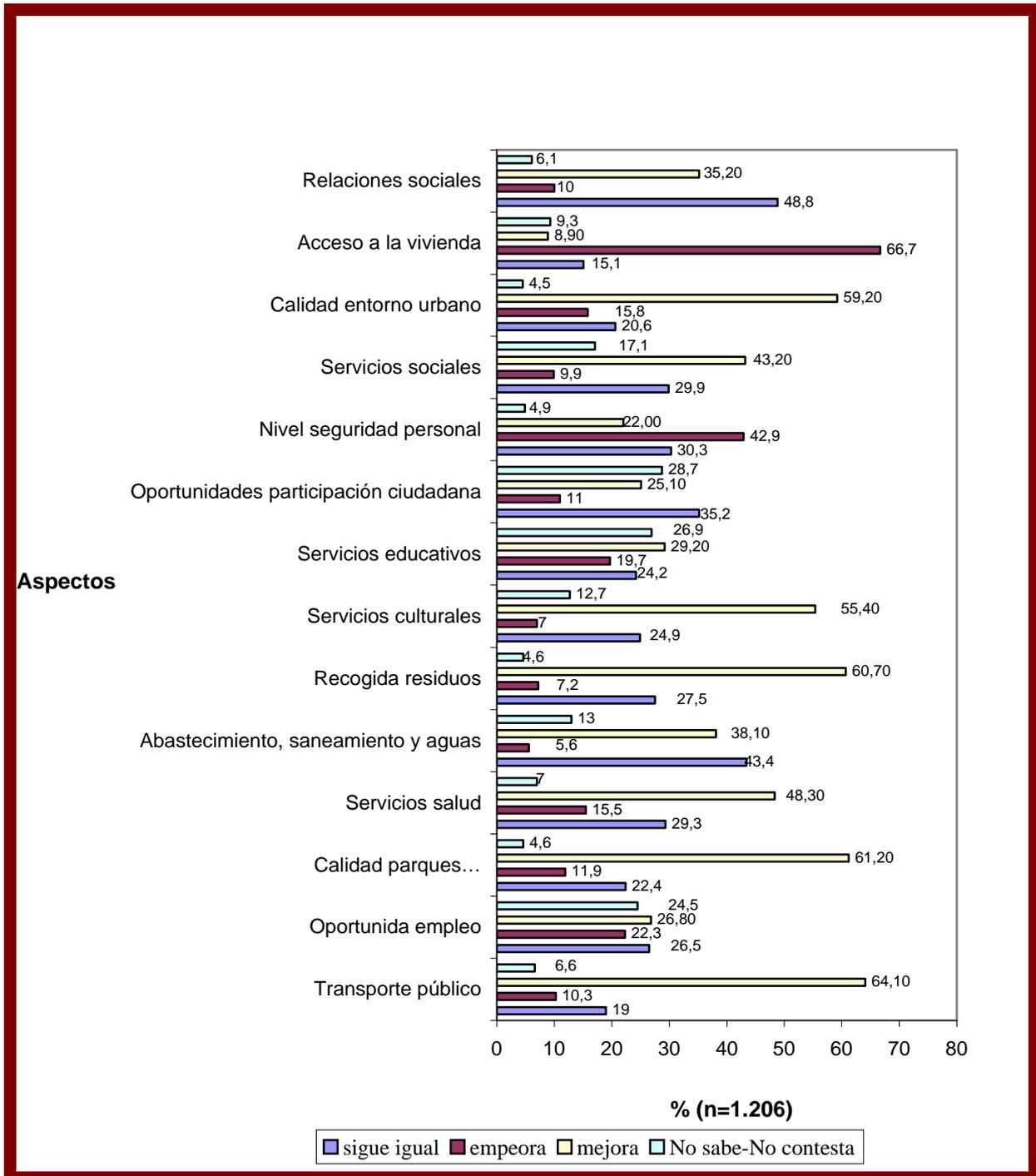
A partir de este nivel el programa ha ido seleccionando las siguientes variables en importancia, formando grupos con individuos que tienen comportamiento parecido entre sí y distinto a los demás. Así, para los jóvenes (18 a 24 años), la única variable que tiene importancia a la hora de predecir la satisfacción es el Sexo, declarándose los hombres más satisfechos que las mujeres: 7,34 puntos frente a 6,82, respectivamente. En el caso de los otros dos grupos de Edad el Sexo no tiene importancia y sí la tiene la Ideología, formándose grupos distintos según cuál sea la Edad de los entrevistados. Mientras que para los de 25 a 65 años es pertinente distinguir entre izquierda (5,96 puntos de satisfacción), centro (6,51) y derecha (7,17) para los mayores de 65 la división es más radical: izquierda más centro (7,28 puntos de satisfacción media) frente a derecha (8,14) – por cierto, obsérvese que la gente que cuando se le pregunta dice que no sabe o no quiere decir cuál es su ideología (los casos “perdidos”, a efectos

estadísticos), a la hora de mostrar su satisfacción con Madrid se asimilan a los que declaran ser de centro (cuando tienen entre 25 y 65 años) o de centro más izquierda (entre los mayores de 65 años). Por último, solo entre los entrevistados de 25 a 65 años y que además dicen ser de centro (o no declaran su ideología) existe otra variable que permite predecir su grado de satisfacción con Madrid: la nacionalidad, mostrándose más satisfechos los extranjeros (7,77 puntos de satisfacción promedio) que los nacionales (6,43).

#### **5.4 Evolución de la satisfacción de los ciudadanos con distintos aspectos de la ciudad de Madrid**

Si en el apartado anterior veíamos cuál es el grado de satisfacción actual de los madrileños con su ciudad y con distintos aspectos relacionados con la misma, en éste vamos a ver cómo ha evolucionado esta satisfacción a lo largo de los últimos diez años. Para ello, en el Gráfico 19 mostramos, para cada uno de los aspectos de la ciudad considerados en esta Encuesta, si la satisfacción sigue igual, empeora, mejora o no se manifiesta opinión al respecto, bien porque los entrevistados no la tienen (No saben) o porque no quieren decirla (No contestan).

**Gráfico 19. Evolución de la satisfacción de los ciudadanos con distintos aspectos de la ciudad de Madrid**



De los 14 aspectos considerados en 9 es mayor el número de entrevistados que dicen que mejora que los que eligen las otras tres opciones; en 3 gana la opción "sigue igual" y solo en 2 triunfa la opción "empeora". En este último grupo se encuentra el Acceso a la vivienda, que es el aspecto en el que mayor consenso hay a la hora de pronunciarse los entrevistados: 67% de ellos declaran que ha empeorado, siendo también para el que menor

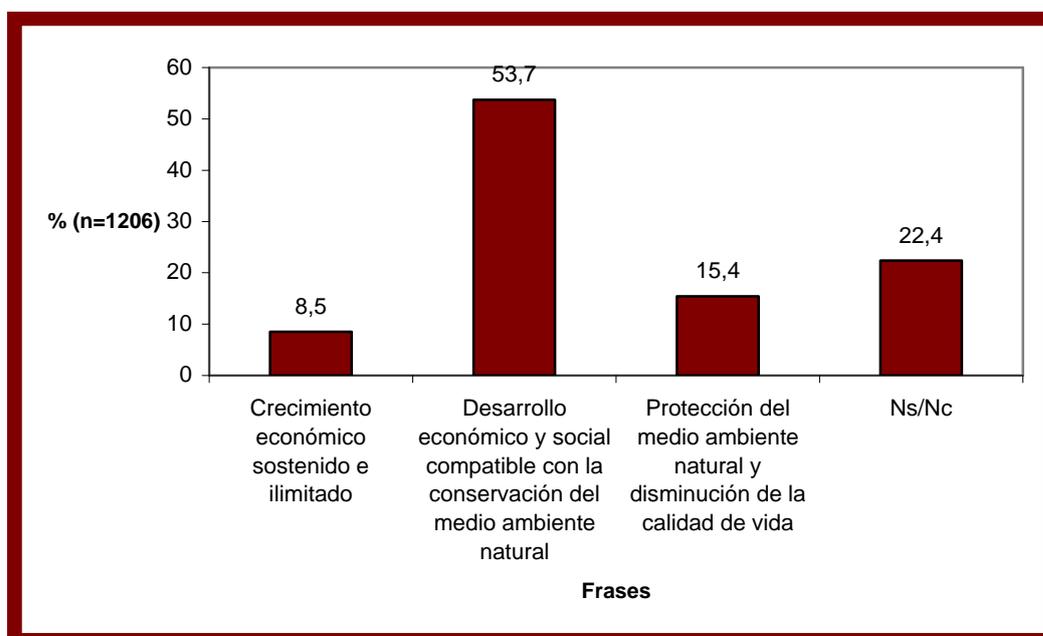
número de personas dicen que mejora (8,9%). Por el contrario, el Transporte público, la Calidad de los parques o la Recogida de residuos son todos aspectos en los que mayor consenso hay a la hora de decir que han mejorado, puesto que en todos ellos el porcentaje de personas que se decantan por esta opción está por encima de 60. Las Oportunidades de participación ciudadana sería el aspecto en el que mayor porcentaje de entrevistados declaran no tener o no querer facilitar su opinión: 28,7, mientras que el "sigue igual" gana en las Relaciones sociales que se mantienen en la ciudad (48,8%) y en el Abastecimiento, saneamiento y depuración de aguas (43,4%).

## 6.-CONOCIMIENTO Y OPINIONES DE LOS MADRILEÑOS SOBRE DESARROLLO SOSTENIBLE Y AGENDA LOCAL 21

### 6.1 Desarrollo sostenible

En la encuesta se trataba de hacer una aproximación al grado de conocimiento que tienen los madrileños de la idea de desarrollo sostenible. Para ello se formulaban una serie de frases entre las cuales tenían que elegir aquella que pensaban que mejor se ajustaba a este concepto. El Gráfico 20 muestra cuáles eran estas frases y el porcentaje de entrevistados que elegía cada una de ellas.

**Gráfico 20. Conocimiento de la idea de desarrollo sostenible**

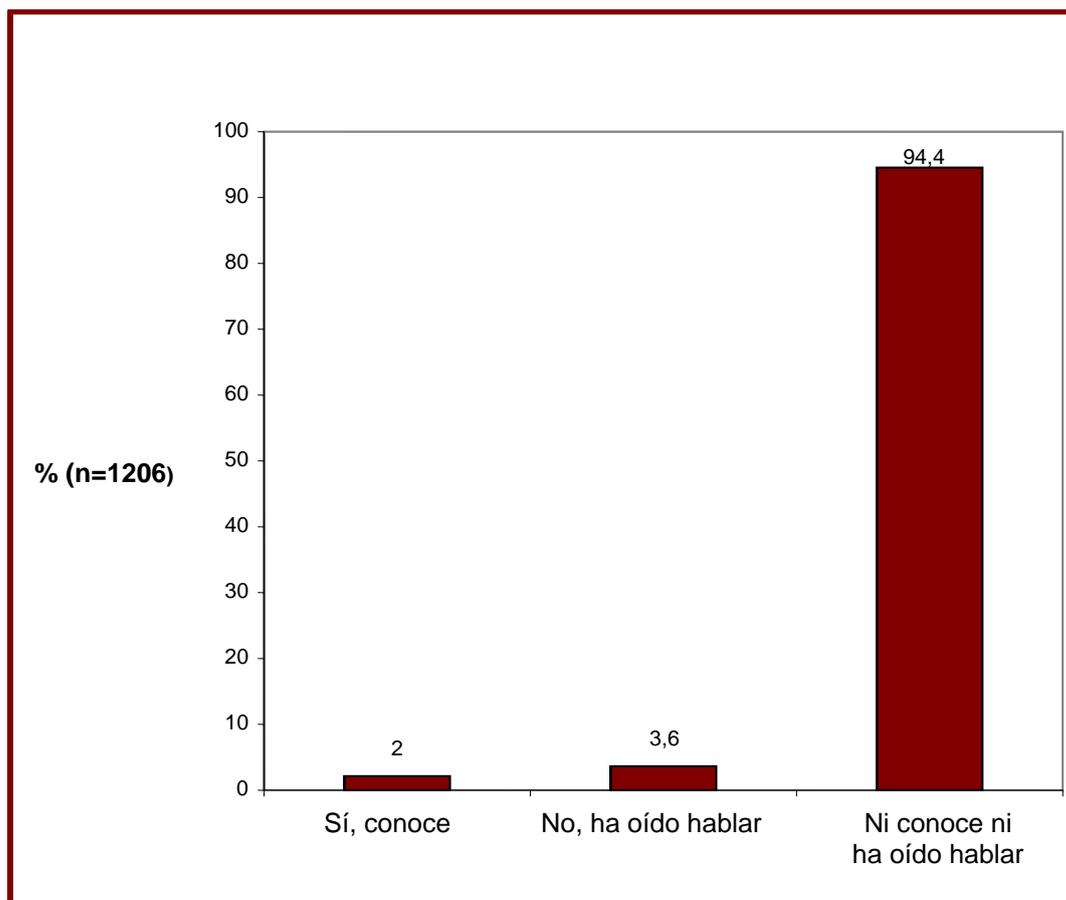


Observando el Gráfico 20 puede verse que cerca de una cuarta parte de los entrevistados (el 22,4%) no se deciden a elegir entre ninguna de las tres frases que se les presentaban y algo más de la mitad (53,7%) se decantan por la frase acertada; el resto optan por las dos frases equivocadas.

## 6.2 Conocimiento de la Agenda 21 Local de Madrid

El último de los aspectos considerados en la Encuesta estaba relacionado con la Agenda 21 Local de Madrid. A través de una serie de preguntas se pretendía ver cuál es el nivel de conocimiento que tienen los madrileños de la Agenda 21 de la ciudad.

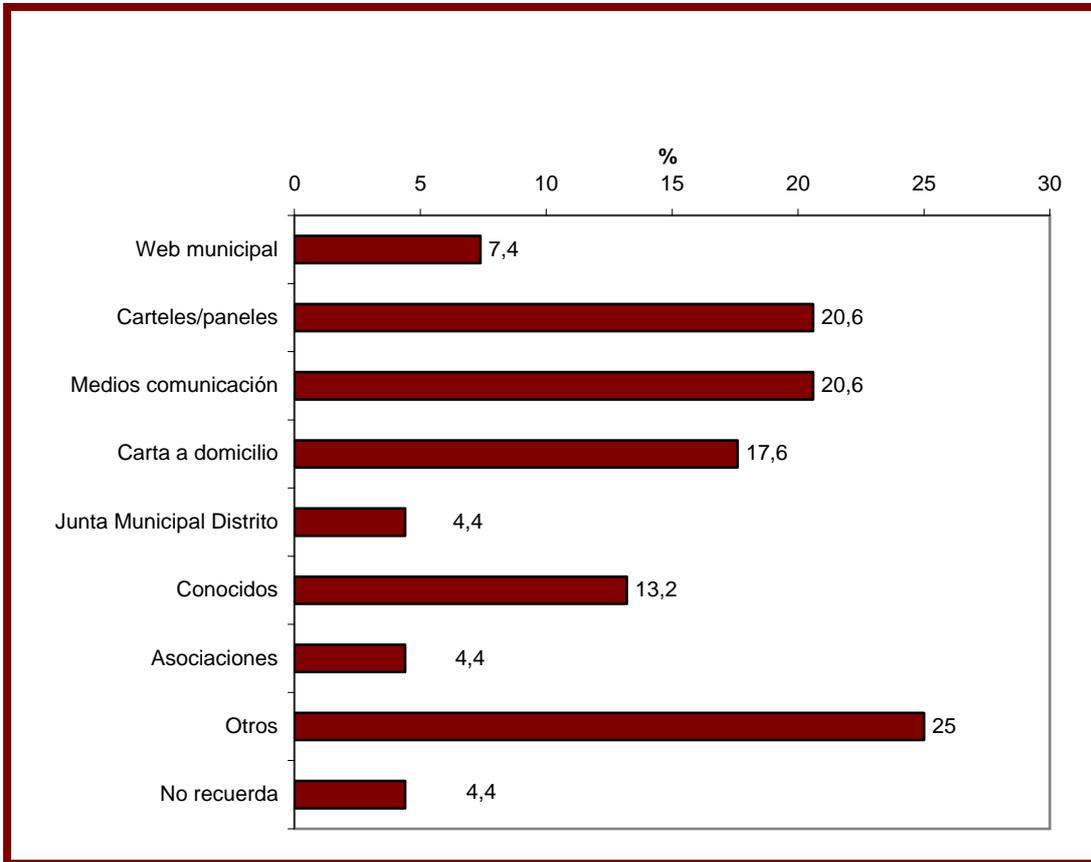
**Gráfico 21. Conocimiento de la Agenda 21 Local de Madrid**



Mirando el Gráfico 21 puede verse que solo un 2,0% de los entrevistados conoce la Agenda 21 y otro 3,6% declara no conocerla, aunque ha oído hablar de ella. El resto de los entrevistados, el 94,4%, declara que ni conoce ni ha oído hablar de la Agenda 21 Local de Madrid. En el caso de los que afirman conocer o haber oído hablar de la Agenda 21 la información les ha llegado vía medios de comunicación, carteles/anuncios y otros medios distintos a los recogidos en la encuesta, todos ellos con porcentajes superiores al 20% de los casos. Los porcentajes de este gráfico suman más

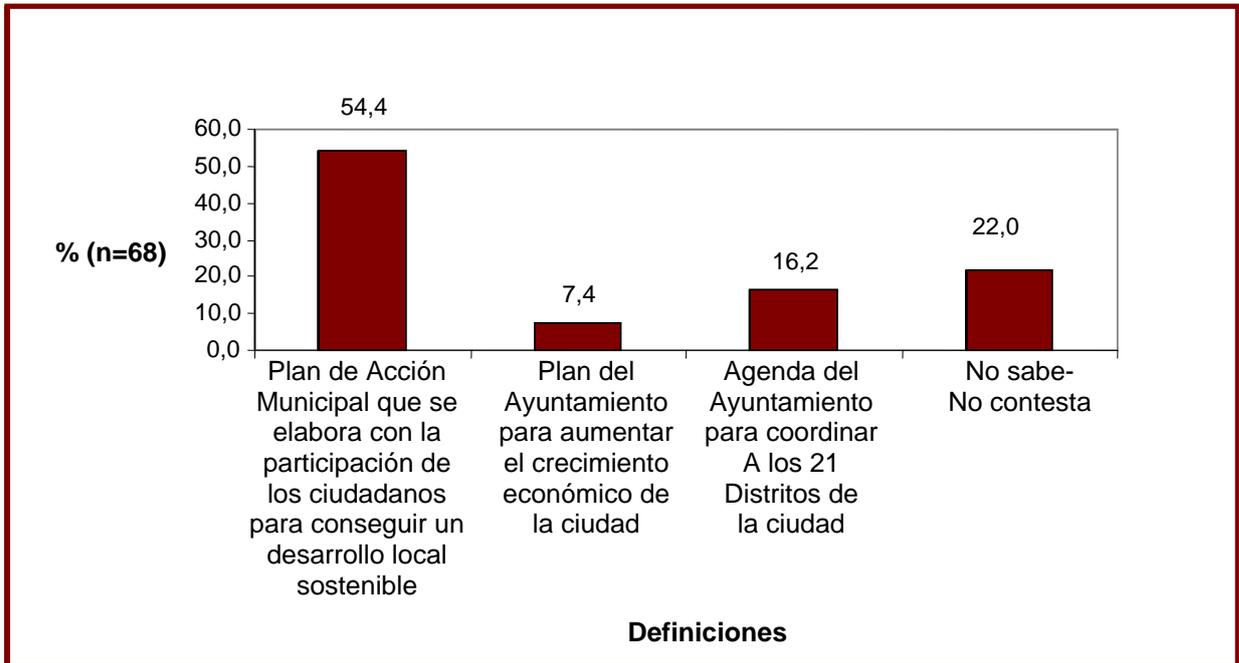
de 100 por tratarse de una pregunta de respuesta múltiple (véanse los datos en el Gráfico 22).

**Gráfico 22. Forma de conocer la A21 Local de Madrid**



Una cosa es decir que se conoce o se ha oído hablar de la Agenda 21 Local y otra muy distinta que lo conocido u oído sea correcto. Justamente para ver qué entienden los ciudadanos por Agenda 21 es para lo que se incluyó una pregunta en el cuestionario en la que se ofrecían tres afirmaciones, solo una de ellas acertada, entre las que los entrevistados tenían que elegir la que creían que mejor explicaba lo que es la Agenda 21. El Gráfico 23 muestra los resultados.

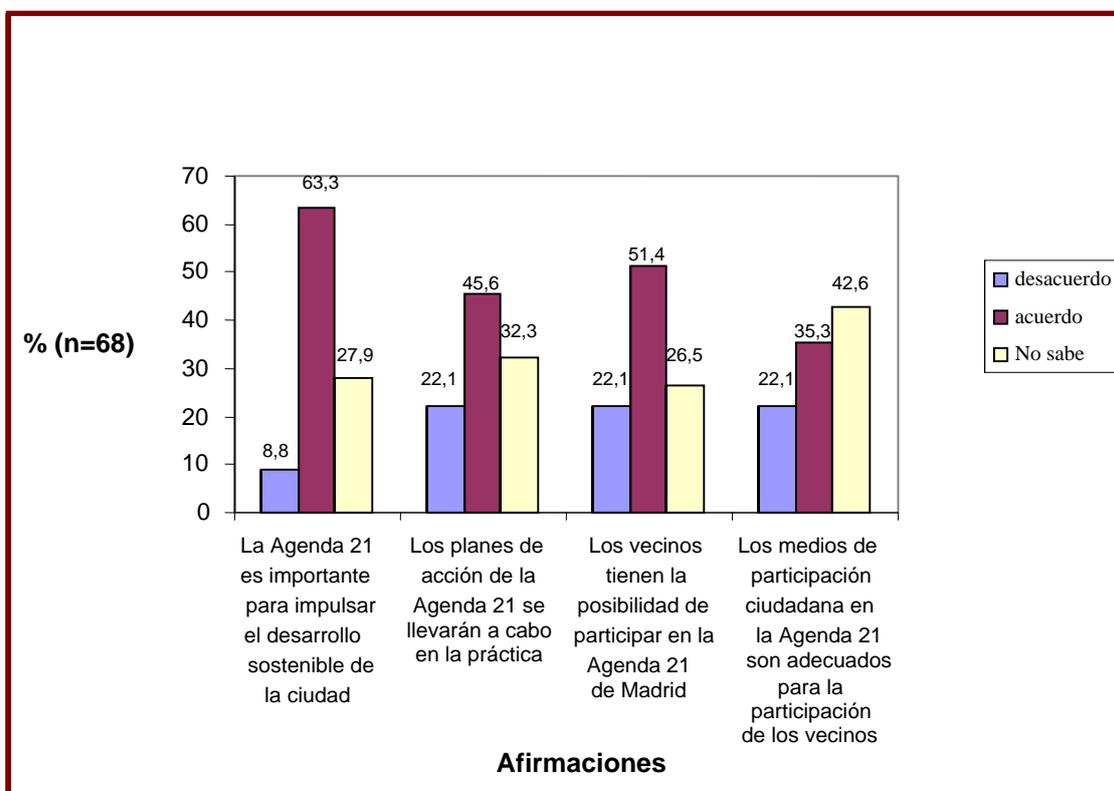
**Gráfico 23. Definiciones de la Agenda 21 Local**



Mirando el Gráfico 23 vemos que de los 68 entrevistados que conocen o han oído hablar de la Agenda 21 Local, 15 (el 22,0%) no eligen ninguna de las tres definiciones, bien por desconocimiento (No saben) o porque no quieren hacerlo (No contestan) –más plausible parece la primera situación. Algo más de la mitad (37 personas, el 54,4%) de los que conocen o han oído hablar de la Agenda 21 de Madrid eligen la definición acertada, y cerca de una cuarta parte (23,6%) optan por las erróneas.

Por último, en el cuestionario se incluía una pregunta que pretendía conocer la opinión de los ciudadanos respecto a algunos aspectos importantes de la Agenda 21 Local. En dicha pregunta se les pedía que expresaran su grado de acuerdo o desacuerdo, medido en una escala de 10 puntos, con una serie de cuatro afirmaciones sobre la Agenda 21. El Gráfico 24 muestra los resultados obtenidos después de agrupar los valores de las respuestas en dos grupos: acuerdo (puntuaciones del 5 al 10) y desacuerdo (del 1 al 4) - además del grupo de los que no saben o no contestan

**Gráfico 24. Grado de acuerdo con afirmaciones relativas a la Agenda 21 Local de Madrid**



La primera de las afirmaciones sondeaba la importancia de la Agenda 21 de Madrid para impulsar el desarrollo sostenible de la ciudad, con lo que dice estar de acuerdo el 63,3% de los 68 entrevistados que habían afirmado conocer o haber oído hablar de la Agenda 21 Local. La segunda trataba de ver la credibilidad de la Agenda 21, en la medida que los entrevistados creen que realmente se va a llevar a cabo en la práctica. Aquí hay menor acuerdo, al bajar al 45,6 el porcentaje de los que creen que va a ser así (se va a llevar a la práctica). La tercera afirmación medía las posibilidades de participación de los vecinos en la Agenda 21, en las que confía el 51,4% de los entrevistados que manifestaron conocer o haber oído hablar de la Agenda 21. Por último, una cuarta afirmación hacía referencia a la adecuación de los medios de participación de la Agenda 21 para permitir la intervención de los vecinos, con lo que solo algo más de una tercera parte (el 35,3%) manifiesta estar de acuerdo, siendo ésta la única de las afirmaciones en la que el desconocimiento (no sabe-no contesta) gana al acuerdo.

## **7. CONCLUSIONES**

La Satisfacción global con la ciudad de Madrid alcanza casi el valor de notable (6,86 puntos en una escala de 1 a 10), solo superada por tres de los catorce aspectos sectoriales considerados en la encuesta: los Servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración del agua (7,08 puntos), las Relaciones sociales que se mantienen en la ciudad (7,03) y los Servicios de recogida de residuos (6,90).

Los aspectos de la ciudad con los que los madrileños muestran una menor satisfacción son las Posibilidades de acceso a la vivienda y las Oportunidades de participación ciudadana en la gestión municipal, que son los únicos que tienen un valor de suspenso: 3,07 y 4,78 puntos, respectivamente.

Salvo la variable Sexo, todas las demás variables sociodemográficas (Nacionalidad, Edad, Estado civil, Estudios, Ideología, Ocupación e Ingresos) muestran una relación estadísticamente significativa con la Satisfacción global con Madrid (nivel de significación del 0,05%). Sin embargo esta relación tiene una intensidad escasa, como demuestra el hecho de que en ningún caso supera los 0,231 puntos en una escala de 0,000 a 1,000.

El Análisis Automático de la Interacción (AID) nos muestra que a la hora de predecir la satisfacción de los madrileños con su ciudad la variable que tiene mayor influencia es la Edad, pudiendo distinguir entre 3 grupos: 18 a 24 años (satisfacción de 7.08 puntos), 25 a 65 (6,50) y más de 65 (7,48).

Según los entrevistados, a lo largo de los últimos diez años solo 2 de los 14 aspectos de la ciudad de Madrid considerados en la encuesta han empeorado (las Posibilidades de acceso a la vivienda y el Nivel de seguridad personal), 3 siguen igual (las Relaciones sociales que se mantienen en la ciudad, las Oportunidades de participación ciudadana en la gestión municipal y los Servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración del agua) y 9 han mejorado (todos los restantes).

A la hora de elegir entre 3 frases aquella que expresa correctamente qué es el Desarrollo sostenible, algo más de la mitad de los entrevistados (53,7%) se decantan por la frase acertada.

Solo un 5,6% de los entrevistados dice conocer o haber oído hablar de la Agenda 21 Local de Madrid, habiendo llegado a este conocimiento principalmente a través de los medios de comunicación, carteles / anuncios y otros medios distintos a los recogidos en la encuesta.

De ese 5,6% de entrevistados (68 personas sobre 1.206) que dice conocer o haber oído hablar de la Agenda 21 Local de Madrid, algo más de la mitad (37 personas, el 54,4%) elige la correcta entre las cuatro definiciones de este tema que se les presentaban.

Los entrevistados que conocen o han oído hablar de la Agenda 21 Local están bastante de acuerdo con que esta institución sirva para impulsar el desarrollo sostenible de la ciudad (63,3% declaran estar de acuerdo con esta afirmación). Menor es el grado de acuerdo con el hecho de que se den las posibilidades de participación de los vecinos en la Agenda 21 (51,4% están de acuerdo) y, sobre todo, con que crean que realmente se va a llevar a cabo en la práctica (45,6%) o que los medios de participación de la Agenda 21 sean los adecuados para permitir la intervención de los vecinos (35,2%).

# ANEXO I

## Cuestionario

Nº CUESTIONARIO

(V1)

Distrito \_\_\_\_\_

(V2)

Entrevistador \_\_\_\_\_

(V3)

**Buenos días/tardes. La Universidad Complutense está realizando una encuesta para el Ayuntamiento de Madrid sobre temas de interés municipal. Por este motivo solicitamos su colaboración dándole las gracias por anticipado. Su teléfono ha sido seleccionado al azar por procedimientos aleatorios. Le garantizamos el absoluto anonimato y el secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico (LFEP: Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública) y protección de datos personales (LOPD: Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal). Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios individuales son destruidos inmediatamente.**

**P.1** Hablando en términos generales, ¿cuál diría Ud. que es su grado de satisfacción con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar? Utilice para responder una escala de 1 a 10 puntos, en la que el 1 significa "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho".

Escala	<u>1-10</u>	NS	NC
_____	88	99	

(V4)

**P.2** ¿Y cuál es su grado de satisfacción con los distintos aspectos de la ciudad que le voy a mencionar a continuación? Utilice para responder una escala de 1 a 10 puntos, en la que el 1 significa "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". **(LEER DE UNO EN UNO ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA).**

	Escala	<u>1-10</u>	NS	NC	
01 – La calidad de los servicios de transporte público.....	_____	88	99		(V5)
02 – Las oportunidades de empleo disponibles...	_____	88	99		(V6)
03 – La calidad de parques, jardines y espacios naturales .....	_____	88	99		(V7)
04 – Los servicios de salud disponibles.....	_____	88	99		(V8)
05 – La calidad de los servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración del agua...	_____	88	99		(V9)
06 – Los servicios de recogida de residuos disponibles.....	_____	88	99		(V10)
07 – La oferta de servicios culturales, recreativos y de ocio.....	_____	88	99		(V11)
08 – La calidad de los servicios educativos...	_____	88	99		(V12)
09 – Las oportunidades de participación ciudadana en la gestión municipal.....	_____	88	99		(V13)
10 – El nivel de seguridad personal que Ud. experimenta.....	_____	88	99		(V14)
11 – Los servicios sociales disponibles.....	_____	88	99		(V15)
12 – La calidad del entorno urbano (calles, plazas, edificios.....)	_____	88	99		(V16)
13 – Las posibilidades de acceso a la vivienda...	_____	88	99		(V17)
14 – Las relaciones sociales que Ud. mantiene en la ciudad.....	_____	88	99		(V18)
<b>ÍTEM POR EL QUE SE COMIENZA....</b>	_____				(V19)

**P.3** En comparación con hace diez años, ¿diría Ud. que la situación de los distintos aspectos mencionados en la pregunta anterior ha mejorado, ha empeorado o sigue igual? (**LEER DE UNO EN UNO ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA**).

	Ha mejorado	Ha empeorado	Sigue igual	NS	NC	
01 – La calidad de los servicios de transporte público .....	3	2	1	8	9	(V20)
02 – Las oportunidades de empleo disponibles...	3	2	1	8	9	(V21)
03 – La calidad de parques, jardines y espacios naturales.....	3	2	1	8	9	(V22)
04 – Los servicios de salud disponibles.....	3	2	1	8	9	(V23)
05 – La calidad de los servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración del agua...3		2	1	8	9	(V24)
06 – Los servicios de recogida de residuos disponibles.....	3	2	1	8	9	(V25)
07 – La oferta de servicios culturales, recreativos y de ocio.....	3	2	1	8	9	(V26)
08 – La calidad de los servicios educativos....	3	2	1	8	9	(V27)
09 – Las oportunidades de participación ciudadana en la gestión municipal.....	3	2	1	8	9	(V28)
10 – El nivel de seguridad personal que Ud. Experimenta.....	3	2	1	8	9	(V29)
11 – Los servicios sociales disponibles .....	3	2	1	8	9	(V30)
12 – La calidad del entorno urbano (calles, plazas, edificios, etc.).....	3	2	1	8	9	(V31)
13 – Las posibilidades de acceso a la vivienda...	3	2	1	8	9	(V32)
14 – Las relaciones sociales que Ud. mantiene en la ciudad.....	3	2	1	8	9	(V33)
<b>ÍTEM POR EL QUE SE COMIENZA....</b>	_____					(V34)

**P.4** ¿Es Ud. miembro de alguna asociación u organización social?

- Sí.....	1	
- No.....	2	V(35)
- NS.....	8	
- NC.....	9	

**P.5** ¿Ha participado en los últimos seis meses en alguna actividad promovida por una asociación u organización social?

- Sí.....	1	
- No.....	2	V(36)
- NS.....	8	
- NC.....	9	

**P.6** ¿Cuál de las tres frases que le voy a leer a continuación refleja mejor la idea de "desarrollo sostenible"? (**LEER DE UNA EN UNA ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA**).

- Crecimiento económico sostenido e ilimitado... 1	
- Desarrollo económico y social compatible con la conservación del medio ambiente natural..... 2	
- Protección del medio ambiente natural y disminución de la calidad de vida..... 3	(V37)
- NS..... 8	
- NC..... 9	
<b>ÍTEM POR EL QUE SE COMIENZA....</b>	_____ (V38)

**P.7** ¿Conoce Ud. o ha oído hablar de la Agenda 21 Local de Madrid?

- Si, conoce.....	1	
- Sí, ha oído hablar.....	2	(V39)
- Ni conoce ni ha oído hablar.....	3	(PASAR A D.1)

**P.7a** ¿Como conoció Ud. la Agenda 21 Local de Madrid? (**NO LEER. RESPUESTAS ESPONTANEA. MAXIMO 2 RESPUESTAS**)

- Página web municipal.....	1	
- Carteles/paneles informativos.....	2	
- Medios de comunicación.....	3	
- Carta a domicilio.....	4	(V40)
- Información Junta Municipal de Distrito.....	5	(V41)
- Conocidos.....	6	
- Asociaciones .....	7	
- Otros. ¿Cuáles?: .....	8	
-----	8	
- No recuerda.....	9	

**P.7b** ¿Cuál de estas tres definiciones cree Ud. que expresa mejor la idea de “Agenda 21 Local”? (**LEER DE UNA EN UNA ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA**).

- Plan de Acción Municipal que se elabora con la participación de los ciudadanos, para conseguir un desarrollo local sostenible.....	1	
- Plan del Ayuntamiento para aumentar el crecimiento económico de la ciudad.....	2	
- Agenda del Ayuntamiento para coordinar a los 21 Distritos de la ciudad.....	3	(V47)
- NS.....	8	
- NC.....	9	
<b>ÍTEM POR EL QUE SE COMIENZA....</b>	_____	(V48)

**P.7c** ¿Cuál es su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que le voy a leer a continuación sobre la Agenda 21 de Madrid? Utilice para responder una escala de 1 a 10 puntos, en la que el 1 significa “totalmente en desacuerdo” y el 10 “totalmente de acuerdo”. (**LEER DE UNO EN UNO ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA**).

	Escala	NS	NC	
	1 -10			
1 – La Agenda 21 es importante para impulsar el desarrollo sostenible de la ciudad.....	_____	88	99	(V49)
2 – Los Planes de Acción de la Agenda 21 se llevarán a cabo en la práctica.....	_____	88	99	(V50)
3 – Los vecinos tienen la posibilidad de participar en la Agenda 21 de Madrid.....	_____	88	99	(V51)
4 - Los medios de participación ciudadana en la Agenda 21 son adecuados para la participación de los vecinos.....	_____	88	99	(V52)
<b>ÍTEM POR EL QUE SE COMIENZA....</b>	_____			(V53)

## DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

### D.1 Nacionalidad

- Española..... 1
  - Extranjera..... 2
- (V54)

### D.2 Sexo:

- Hombre..... 1
  - Mujer..... 2
- (V55)

### D.3 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

\_\_\_\_\_

(V56)

### D.4 ¿Cuál es su estado civil?

- Casado/a..... 1
  - Soltero/a..... 2
  - Viudo/a..... 3
  - Separado/a..... 4
  - Divorciado/a..... 5
  - NC..... 9
- (V57)

### D.5 ¿Cuál es su nivel de estudios?

- Ningún estudio..... 1
  - Estudios terminados a los 14-15 años o menos..... 2
  - Estudios terminados a los 16-19 años..... 3
  - Estudios posteriores sin ser universitarios..... 4
  - Estudios universitarios..... 5
  - NC..... 9
- (V58)

### D.6 Cuando se habla de política se utilizan normalmente las expresiones izquierda y derecha. En una escala que va de 1 a 10, donde 1 es extrema izquierda y 10 extrema derecha, ¿en qué posición se colocaría Ud.?

Izda. \_\_\_\_\_ Dcha. \_\_\_\_\_ (V59)

NS NC

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 98 99

### D.7 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente?

- Trabaja..... 1
  - Jubilado o pensionista (anteriormente trabajado)..... 2
  - Pensionista (anteriormente sus labores)..... 3
  - Parado y ha trabajado antes..... 4
  - Parado y busca su primer empleo..... 5
  - Estudiante..... 6
  - Sus labores..... 7
  - Otra situación, ¿cuál? \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_ 8
  - NC..... 9
- (V60)

### D.8 ¿Cuál es el total de ingresos que por todos los conceptos percibe Ud. mensualmente?

- Menos de 500 euros/mes..... 1
  - De 501 a 1000 euros/mes..... 2
  - De 1001 a 1500 euros/mes..... 3
  - De 1501 a 2000 euros/mes..... 4
  - De 2001 a 2500 euros/mes..... 5
  - De 2501 a 3000 euros/mes..... 6
  - De 3001 a 4000 euros/mes..... 7
  - Más de 4000 euros/mes..... 8
  - NC..... 9
- (V61)

## A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR

### ENTREVISTA REALIZADA:

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

- E.1 Fecha de realización: \_\_\_\_\_  
(Día) (Mes) (Año)  
(V62) (V63) (V64)
- E.2 Día de la semana que se realiza la entrevista:  
Lunes..... 1  
Martes..... 2  
Miércoles..... 3  
Jueves..... 4 (V65)  
Viernes..... 5  
Sábado..... 6  
Domingo..... 7
- E.3 Duración de la entrevista: \_\_\_\_\_ (en minutos) (V66)
- E.4 Hora de realización: La mañana (9-12)..... 1  
Mediodía (12-4)..... 2 (V67)  
Tarde (4-8)..... 3  
Noche (8-10)..... 4

### VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA:

- V.1 Desarrollo de la entrevista: (v68)  
Muy buena..... 5  
Buena..... 4  
Regular..... 3  
Mala..... 2  
Muy mala..... 1
- V.2 Sinceridad del entrevistado: (v69)  
Mucha..... 4  
Bastante..... 3  
Poco..... 2  
Nada..... 1

## **ANEXO II**

### **Cuadros estadísticos**

Ofrecemos a continuación los cuadros estadísticos correspondientes a los gráficos que hemos incluido en el Informe. Los cuadros aparecen en el mismo orden que los gráficos y bajo epígrafes de igual nombre que los utilizados en el Informe.

#### **5.- Resultados: Satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local**

##### **5.1 Satisfacción global de los ciudadanos con Madrid y con distintos aspectos de la ciudad**

###### **Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Abastecimiento, saneamiento y aguas	1105	1	10	7,08	1,831
Relaciones sociales	1178	1	10	7,03	2,022
Recogida de residuos	1201	1	10	6,90	2,026
Madrid como lugar para vivir y trabajar	1202	1	10	6,86	2,145
Servicios culturales...	1100	1	10	6,59	2,176
Transporte público	1168	1	10	6,51	2,273
Servicios salud	1177	1	10	6,31	2,304
Calidad parques...	1200	1	10	6,18	2,322
Calidad entorno urbano	1197	1	10	6,09	2,193
Servicios educativos	895	1	10	6,06	2,061
Servicios sociales	991	1	10	5,94	2,164
Nivel de seguridad personal	1194	1	10	5,45	2,342
Oportunidades de empleo	894	1	10	5,29	2,209
Oportunidades participación ciudadana	881	1	10	4,78	2,263
Acceso a la vivienda	1097	1	10	3,07	2,074

## Distribución de frecuencias [ 15 tablas]

### Madrid como lugar para vivir y trabajar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	43	3,6	3,6	3,6
	2	18	1,5	1,5	5,1
	3	34	2,8	2,8	7,9
	4	46	3,8	3,8	11,7
	5	137	11,4	11,4	23,1
	6	155	12,9	12,9	36,0
	7	263	21,8	21,9	57,9
	8	270	22,4	22,5	80,4
	9	100	8,3	8,3	88,7
	10	136	11,3	11,3	100,0
	Total	1202	99,7	100,0	
Missing	NS	2	0,2		
	NC	2	0,2		
	Total	4	0,3		
Total		1206	100,0		

### Transporte público

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	43	3,6	3,7	3,7
	2	32	2,7	2,7	6,4
	3	53	4,4	4,5	11,0
	4	81	6,7	6,9	17,9
	5	156	12,9	13,4	31,3
	6	154	12,8	13,2	44,4
	7	200	16,6	17,1	61,6
	8	229	19,0	19,6	81,2
	9	121	10,0	10,4	91,5
	10	99	8,2	8,5	100,0
	Total	1168	96,8	100,0	
Missing	NS	33	2,7		
	NC	5	0,4		
	Total	38	3,2		
Total		1206	100,0		

### Oportunidades de empleo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	64	5,3	7,2	7,2
	2	59	4,9	6,6	13,8
	3	67	5,6	7,5	21,3
	4	99	8,2	11,1	32,3
	5	178	14,8	19,9	52,2
	6	146	12,1	16,3	68,6
	7	135	11,2	15,1	83,7
	8	91	7,5	10,2	93,8
	9	41	3,4	4,6	98,4
	10	14	1,2	1,6	100,0
	Total	894	74,1	100,0	
Missing	NS	285	23,6		
	NC	27	2,2		
	Total	312	25,9		
Total		1206	100,0		

### Calidad de parques, jardines y espacios naturales

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	69	5,7	5,8	5,8
	2	37	3,1	3,1	8,8
	3	59	4,9	4,9	13,8
	4	86	7,1	7,2	20,9
	5	172	14,3	14,3	35,3
	6	174	14,4	14,5	49,8
	7	228	18,9	19,0	68,8
	8	205	17,0	17,1	85,8
	9	90	7,5	7,5	93,3
	10	80	6,6	6,7	100,0
	Total	1200	99,5	100,0	
Missing	NS	6	0,5		
Total		1206	100,0		

### Servicios salud

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	59	4,9	5,0	5,0
	2	43	3,6	3,7	8,7
	3	52	4,3	4,4	13,1
	4	81	6,7	6,9	20,0
	5	144	11,9	12,2	32,2
	6	165	13,7	14,0	46,2
	7	225	18,7	19,1	65,3
	8	232	19,2	19,7	85,0
	9	102	8,5	8,7	93,7
	10	74	6,1	6,3	100,0
	Total	1177	97,6	100,0	
Missing	NS	26	2,2		
	NC	3	0,2		
	Total	29	2,4		
Total		1206	100,0		

### Abastecimiento, saneamiento y aguas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	17	1,4	1,5	1,5
	2	10	0,8	,9	2,4
	3	22	1,8	2,0	4,4
	4	33	2,7	3,0	7,4
	5	121	10,0	11,0	18,4
	6	134	11,1	12,1	30,5
	7	266	22,1	24,1	54,6
	8	284	23,5	25,7	80,3
	9	133	11,0	12,0	92,3
	10	85	7,0	7,7	100,0
	Total	1105	91,6	100,0	
Missing	NS	99	8,2		
	NC	2	0,2		
	Total	101	8,4		
Total		1206	100,0		

### Recogida de residuos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	36	3,0	3,0	3,0
	2	13	1,1	1,1	4,1
	3	32	2,7	2,7	6,7
	4	53	4,4	4,4	11,2
	5	114	9,5	9,5	20,6
	6	168	13,9	14,0	34,6
	7	269	22,3	22,4	57,0
	8	278	23,1	23,1	80,2
	9	143	11,9	11,9	92,1
	10	95	7,9	7,9	100,0
	Total	1201	99,6	100,0	
Missing	NS	5	0,4		
Total		1206	100,0		

### Servicios culturales, recreativos y de ocio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	39	3,2	3,5	3,5
	2	31	2,6	2,8	6,4
	3	40	3,3	3,6	10,0
	4	59	4,9	5,4	15,4
	5	124	10,3	11,3	26,6
	6	171	14,2	15,5	42,2
	7	206	17,1	18,7	60,9
	8	230	19,1	20,9	81,8
	9	132	10,9	12,0	93,8
	10	68	5,6	6,2	100,0
	Total	1100	91,2	100,0	
Missing	NS	95	7,9		
	NC	11	0,9		
	Total	106	8,8		
Total		1206	100,0		

### Servicios educativos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	31	2,6	3,5	3,5
	2	28	2,3	3,1	6,6
	3	52	4,3	5,8	12,4
	4	56	4,6	6,3	18,7
	5	155	12,9	17,3	36,0
	6	173	14,3	19,3	55,3
	7	176	14,6	19,7	75,0
	8	144	11,9	16,1	91,1
	9	43	3,6	4,8	95,9
	10	37	3,1	4,1	100,0
	Total	895	74,2	100,0	
Missing	NS	283	23,5		
	NC	28	2,3		
	Total	311	25,8		
Total		1206	100,0		

### Oportunidades participación ciudadana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	121	10,0	13,7	13,7
	2	46	3,8	5,2	19,0
	3	77	6,4	8,7	27,7
	4	97	8,0	11,0	38,7
	5	203	16,8	23,0	61,7
	6	141	11,7	16,0	77,8
	7	100	8,3	11,4	89,1
	8	60	5,0	6,8	95,9
	9	21	1,7	2,4	98,3
	10	15	1,2	1,7	100,0
	Total	881	73,1	100,0	
Missing	NS	296	24,5		
	NC	29	2,4		
	Total	325	26,9		
Total		1206	100,0		

**Nivel de seguridad personal**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	117	9,7	9,8	9,8
	2	42	3,5	3,5	13,3
	3	82	6,8	6,9	20,2
	4	132	10,9	11,1	31,2
	5	194	16,1	16,2	47,5
	6	196	16,3	16,4	63,9
	7	187	15,5	15,7	79,6
	8	157	13,0	13,1	92,7
	9	51	4,2	4,3	97,0
	10	36	3,0	3,0	100,0
	Total	1194	99,0	100,0	
Missing	NS	11	0,9		
	NC	1	0,1		
	Total	12	1,0		
Total		1206	100,0		

**Servicios sociales**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	57	4,7	5,8	5,8
	2	26	2,2	2,6	8,4
	3	56	4,6	5,7	14,0
	4	68	5,6	6,9	20,9
	5	175	14,5	17,7	38,5
	6	168	13,9	17,0	55,5
	7	185	15,3	18,7	74,2
	8	176	14,6	17,8	91,9
	9	46	3,8	4,6	96,6
	10	34	2,8	3,4	100,0
	Total	991	82,2	100,0	
Missing	NS	191	15,8		
	NC	24	2,0		
	Total	215	17,8		
Total		1206	100,0		

**Calidad entorno urbano**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	64	5,3	5,3	5,3
	2	43	3,6	3,6	8,9
	3	47	3,9	3,9	12,9
	4	91	7,5	7,6	20,5
	5	154	12,8	12,9	33,3
	6	224	18,6	18,7	52,0
	7	248	20,6	20,7	72,8
	8	198	16,4	16,5	89,3
	9	79	6,6	6,6	95,9
	10	49	4,1	4,1	100,0
	Total	1197	99,3	100,0	
Missing	NS	8	0,7		
	NC	1	0,1		
	Total	9	0,7		
Total		1206	100,0		

**Acceso a la vivienda**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	350	29,0	31,9	31,9
	2	177	14,7	16,1	48,0
	3	170	14,1	15,5	63,5
	4	137	11,4	12,5	76,0
	5	118	9,8	10,8	86,8
	6	67	5,6	6,1	92,9
	7	36	3,0	3,3	96,2
	8	25	2,1	2,3	98,5
	9	8	0,7	0,7	99,2
	10	9	0,7	0,8	100,0
	Total	1097	91,0	100,0	
Missing	NS	97	8,0		
	NC	12	1,0		
	Total	109	9,0		
Total		1206	100,0		

**Relaciones sociales**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	30	2,5	2,5	2,5
	2	17	1,4	1,4	4,0
	3	35	2,9	3,0	7,0
	4	30	2,5	2,5	9,5
	5	124	10,3	10,5	20,0
	6	144	11,9	12,2	32,3
	7	236	19,6	20,0	52,3
	8	302	25,0	25,6	77,9
	9	161	13,3	13,7	91,6
	10	99	8,2	8,4	100,0
	Total	1178	97,7	100,0	
Missing	NS	23	1,9		
	NC	5	0,4		
	Total	28	2,3		
Total		1206	100,0		

## 5.2 Relación entre la Satisfacción con Madrid y las características sociodemográficas de los ciudadanos.

Con el fin de facilitar la lectura de las tablas de este epígrafe procedemos a explicar cómo se interpretan las correspondientes al Resumen del procesamiento de los casos y las de la relación entre la Satisfacción con Madrid y la Nacionalidad. El resto de relaciones se interpretarían de igual manera.

### Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Nacionalidad	1202	99,7%	4	0,3%	1206	100,0%
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Sexo	1202	99,7%	4	0,3%	1206	100,0%
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Edad recodificada	1202	99,7%	4	0,3%	1206	100,0%
Madrid como lugar para vivir y trabajar * ¿Cuál es su estado civil?	1202	99,7%	4	0,3%	1206	100,0%
Madrid como lugar para vivir y trabajar * ¿Cuál es su nivel de estudios?	1196	99,2%	10	0,8%	1206	100,0%
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Ideología recodificada	945	78,4%	261	21,6%	1206	100,0%
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Ingresos recodificados	814	67,5%	392	32,5%	1206	100,0%

A la pregunta sobre la Satisfacción con Madrid como lugar para vivir y trabajar han contestado válidamente 1.202 personas (Casos Incluidos), de las 1.206 entrevistadas (Total de casos), quedando 4 como excluidas (Casos excluidos).

### Madrid como lugar para vivir y trabajar \* Nacionalidad Informe

Madrid como lugar para vivir y trabajar

Nacionalidad	Media	N	Desv. típ.
ESPAÑOLA	6,82	1151	2,157
EXTRANJERA	7,65	51	1,695
Total	6,86	1202	2,145

De la tabla anterior se desprende que la nacionalidad extranjera tiene una Satisfacción media superior a la española: 7,65 la primera por 6,82 la segunda. En el caso de la nacionalidad española la variabilidad de las opiniones es superior que en la extranjera, como se desprende de sus respectivas desviaciones típicas.

### Tabla de ANOVA

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Nacionalidad	Inter- (Combinadas)		33,322	1	33,322	7,277	0,007
	Intra-grupos		5494,778	1200	4,579		
	Total		5528,101	1201			

De la Tabla de ANOVA (Análisis de la Varianza), que sirve para ver si las diferencias de satisfacción con Madrid de nacionales y extranjeros son estadísticamente significativas (generalizables a la población) o atribuibles al azar, nos hemos de fijar en el nivel de significación del contraste de la F (Sig.), de valor igual a 0,007. Este número indica que podemos decir casi con total certeza que las diferencias de satisfacción son estadísticamente significativas –según el resultado del mencionado contraste solo hay un 7 por 1000 de riesgo de equivocarnos al hacer esta afirmación.

### Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Nacionalidad	0,078	0,006

Que las diferencias sean estadísticamente significativas, tal como veíamos en la Tabla de ANOVA, no significa que sean intensas o relevantes desde un punto de vista sociológico. El coeficiente de asociación ETA, de valor igual a 0,078 en una escala que va de 0,000 a 1,000, nos permite ver cuál es la intensidad de la relación entre la Satisfacción y la Nacionalidad, que en este caso es mínima.

### Madrid como lugar para vivir y trabajar \* Sexo Informe

Madrid como lugar para vivir y trabajar

Sexo	Media	N	Desv. típ.
HOMBRE	6,76	542	2,120
MUJER	6,93	660	2,165
Total	6,86	1202	2,145

### Tabla de ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Sexo	Inter- (Combinadas) grupos	8,398	1	8,398	1,826	0,177
	Intra-grupos	5519,703	1200	4,600		
	Total	5528,101	1201			

### Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Sexo	0,039	0,002

**Madrid como lugar para vivir y trabajar \* Edad recodificada  
Informe**

Madrid como lugar para vivir y trabajar

Edad recodificada	Media	N	Desv. típ.
18-24	7,08	157	1,561
25-34	6,62	154	2,068
35-44	6,25	146	2,113
45-54	6,41	210	2,212
55-64	6,70	192	2,265
65+	7,48	343	2,160
Total	6,86	1202	2,145

**Tabla de ANOVA**

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Edad recodificada	Inter-grupos	(Combinadas)	248,500	5	49,700	11,259	0,000
	Intra-grupos		5279,601	1196	4,414		
	Total		5528,101	1201			

**Medidas de asociación**

	Eta	Eta cuadrado
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Edad recodificada	0,212	0,045

**Madrid como lugar para vivir y trabajar \* ¿Cuál es su estado civil?  
Informe**

Madrid como lugar para vivir y trabajar

¿Cuál es su estado civil?	Media	N	Desv. típ.
Casado/a	6,90	664	2,188
Soltero/a	6,65	387	2,016
Viudo/a	7,51	108	2,177
Separado/a	6,87	23	1,842
Divorciado/a	6,00	20	2,555
Total	6,86	1202	2,145

**Tabla de ANOVA**

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Madrid como lugar para vivir y trabajar * ¿Cuál es su estado civil?	Inter- (Combinadas)		78,964	4	19,741	4,336	0,002
	Intra-grupos		5449,137	1197	4,552		
	Total		5528,101	1201			

**Medidas de asociación**

	Eta	Eta cuadrado
Madrid como lugar para vivir y trabajar * ¿Cuál es su estado civil?	0,120	0,014

**Madrid como lugar para vivir y trabajar \* ¿Cuál es su nivel de estudios?  
Informe**

Madrid como lugar para vivir y trabajar

¿Cuál es su nivel de estudios?	Media	N	Desv. típ.
Ningún estudio	7,01	80	2,523
Estudios terminados a los 14-15 años o menos	7,20	260	2,279
Estudios terminados a los 16-19 años	6,92	252	2,145
Estudios posteriores sin ser universitarios	6,59	192	2,127
Estudios universitarios	6,70	412	1,966
Total	6,86	1196	2,148

### Tabla de ANOVA

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Madrid como lugar para vivir y trabajar * ¿Cuál es su nivel de estudios?	Inter- (Combinadas)		55,700	4	13,925	3,040	0,017
	Intra-grupos		5455,420	1191	4,581		
	Total		5511,120	1195			

### Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Madrid como lugar para vivir y trabajar * ¿Cuál es su nivel de estudios?	0,101	0,010

### Madrid como lugar para vivir y trabajar \* Ideología recodificada Informe

#### Madrid como lugar para vivir y trabajar

Ideología recodificada	Media	N	Desv. típ.
Extrema izquierda	6,00	60	2,674
Izquierda	6,30	194	2,042
Centro	6,78	455	2,057
Derecha	7,41	192	1,767
Extrema derecha	8,00	44	2,012
Total	6,82	945	2,094

### Tabla de ANOVA

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Ideología recodificada	Inter- (Combinadas)		221,197	4	55,299	13,267	0,000
	Intra-grupos		3918,132	940	4,168		
	Total		4139,329	944			

### Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Ideología recodificada	0,231	0,053

### Madrid como lugar para vivir y trabajar \* Ingresos recodificados Informe

Madrid como lugar para vivir y trabajar

Ingresos recodificados	Media	N	Desv. típ.
0-1.000	6,95	424	2,132
1.001-2.000	6,66	281	2,159
2.001-3.000	6,85	78	2,132
+ 3.000	8,06	31	1,181
Total	6,88	814	2,127

### Tabla de ANOVA

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Ingresos recodificados	Inter- (Combinadas)		59,045	3	19,682	4,405	0,004
	Intra-grupos		3618,867	810	4,468		
	Total		3677,913	813			

### Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Madrid como lugar para vivir y trabajar * Ingresos recodificados	0,127	0,016

## 5.4 Evolución de la satisfacción de los ciudadanos con distintos aspectos de la ciudad de Madrid

### Frecuencias

#### La calidad de los servicios de transporte publico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	229	19,0	20,3	20,3
	HA EMPEORADO	124	10,3	11,0	31,3
	HA MEJORADO	773	64,1	68,7	100,0
	Total	1126	93,4	100,0	
Perdidos	NS	78	6,5		
	NC	2	0,2		
	Total	80	6,6		
Total		1206	100,0		

#### Las oportunidades de empleo disponibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	319	26,5	35,0	35,0
	HA EMPEORADO	269	22,3	29,5	64,5
	HA MEJORADO	323	26,8	35,5	100,0
	Total	911	75,5	100,0	
Perdidos	NS	277	23,0		
	NC	18	1,5		
	Total	295	24,5		
Total		1206	100,0		

### La calidad de parques, jardines y espacios naturales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	270	22,4	23,5	23,5
	HA EMPEORADO	143	11,9	12,4	35,9
	HA MEJORADO	738	61,2	64,1	100,0
	Total	1151	95,4	100,0	
Perdidos	NS	53	4,4		
	NC	2	0,2		
	Total	55	4,6		
Total		1206	100,0		

### Los servicios de salud disponibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	353	29,3	31,5	31,5
	HA EMPEORADO	187	15,5	16,7	48,1
	HA MEJORADO	582	48,3	51,9	100,0
	Total	1122	93,0	100,0	
Perdidos	NS	80	6,6		
	NC	4	0,3		
	Total	84	7,0		
Total		1206	100,0		

### La calidad de los servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración del agua.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	523	43,4	49,9	49,9
	HA EMPEORADO	67	5,6	6,4	56,2
	HA MEJORADO	459	38,1	43,8	100,0
	Total	1049	87,0	100,0	
Perdidos	NS	155	12,9		
	NC	2	0,2		
	Total	157	13,0		
Total		1206	100,0		

### Los servicios de recogida de residuos disponibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	332	27,5	28,8	28,8
	HA EMPEORADO	87	7,2	7,6	36,4
	HA MEJORADO	732	60,7	63,6	100,0
	Total	1151	95,4	100,0	
Perdidos	NS	52	4,3		
	NC	3	0,2		
	Total	55	4,6		
Total		1206	100,0		

### La oferta de servicios culturales, recreativos y de ocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	300	24,9	28,5	28,5
	HA EMPEORADO	85	7,0	8,1	36,6
	HA MEJORADO	668	55,4	63,4	100,0
	Total	1053	87,3	100,0	
Perdidos	NS	144	11,9		
	NC	9	0,7		
	Total	153	12,7		
Total		1206	100,0		

### La calidad de los servicios educativos....

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	292	24,2	33,1	33,1
	HA EMPEORADO	238	19,7	27,0	60,1
	HA MEJORADO	352	29,2	39,9	100,0
	Total	882	73,1	100,0	
Perdidos	NS	308	25,5		
	NC	16	1,3		
	Total	324	26,9		
Total		1206	100,0		

### Las oportunidades de participación ciudadana en la gestión municipal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	424	35,2	49,3	49,3
	HA EMPEORADO	133	11,0	15,5	64,8
	HA MEJORADO	303	25,1	35,2	100,0
	Total	860	71,3	100,0	
	Perdidos	NS	324	26,9	
	NC	22	1,8		
	Total	346	28,7		
Total		1206	100,0		

### El nivel de seguridad personal que Ud. experimenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	365	30,3	31,8	31,8
	HA EMPEORADO	517	42,9	45,1	76,9
	HA MEJORADO	265	22,0	23,1	100,0
	Total	1147	95,1	100,0	
	Perdidos	NS	54	4,5	
	NC	5	0,4		
	Total	59	4,9		
Total		1206	100,0		

### Los servicios sociales disponibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	360	29,9	36,0	36,0
	HA EMPEORADO	119	9,9	11,9	47,9
	HA MEJORADO	521	43,2	52,1	100,0
	Total	1000	82,9	100,0	
	Perdidos	NS	189	15,7	
	NC	17	1,4		
	Total	206	17,1		
Total		1206	100,0		

### La calidad del entorno urbano (calles, plazas, edificios...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	248	20,6	21,5	21,5
	HA EMPEORADO	190	15,8	16,5	38,0
	HA MEJORADO	714	59,2	62,0	100,0
	Total	1152	95,5	100,0	
Perdidos	NS	52	4,3		
	NC	2	0,2		
	Total	54	4,5		
Total		1206	100,0		

### Las posibilidades de acceso a la vivienda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	182	15,1	16,6	16,6
	HA EMPEORADO	805	66,7	73,6	90,2
	HA MEJORADO	107	8,9	9,8	100,0
	Total	1094	90,7	100,0	
Perdidos	NS	105	8,7		
	NC	7	0,6		
	Total	112	9,3		
Total		1206	100,0		

### Las relaciones sociales que Ud. mantiene en la ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIGUE IGUAL	588	48,8	51,9	51,9
	HA EMPEORADO	120	10,0	10,6	62,5
	HA MEJORADO	425	35,2	37,5	100,0
	Total	1133	93,9	100,0	
Perdidos	NS	68	5,6		
	NC	5	0,4		
	Total	73	6,1		
Total		1206	100,0		

## 6.- Resultados: Conocimiento y opiniones de los madrileños sobre Desarrollo sostenible y Agenda Local 21

### 6.2 Desarrollo sostenible

¿Cuál de las tres frases refleja mejor la idea de "desarrollo sostenible"?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Crecimiento económico sostenido e ilimitado	102	8,5	10,9	10,9
	Desarrollo económico y social compatible con la conservación	648	53,7	69,2	80,1
	Protección del medio ambiente natural y disminución de la calidad de vida	186	15,4	19,9	100,0
	Total	936	77,6	100,0	
Perdidos	NS	247	20,5		
	NC	23	1,9		
	Total	270	22,4		
Total		1206	100,0		

### 6.3 Agenda Local 21 de Madrid

¿Conoce Ud. o ha oído hablar de la Agenda 21 Local de Madrid?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI, CONOCE	24	2,0	2,0	2,0
	SI, HA OÍDO HABLAR	44	3,6	3,6	5,6
	NI CONOCE NI HA OÍDO HABLAR	1138	94,4	94,4	100,0
	Total	1206	100,0	100,0	

## Frecuencias Conocimiento Agenda 21

	Respuestas		Porcentaje de casos
	Nº	Porcentaje	
\$Conoce_A2 1(a)			
¿Como conoció Ud. la Agenda 21 Local de Madrid? : Página web municipal	5	6,3%	7,4%
¿Como conoció Ud. la Agenda 21 Local de Madrid? : Carteles/paneles informativos	14	17,5%	20,6%
¿Como conoció Ud. la Agenda 21 Local de Madrid? : Medios de comunicación	14	17,5%	20,6%
¿Como conoció Ud. la Agenda 21 Local de Madrid? : Carta a domicilio	12	15,0%	17,6%
¿Como conoció Ud. la Agenda 21 Local de Madrid? : Información Junta Municipal de Distrito	3	3,8%	4,4%
¿Como conoció Ud. la Agenda 21 Local de Madrid? : Conocidos	9	11,3%	13,2%
¿Como conoció Ud. la Agenda 21 Local de Madrid? : Asociaciones	3	3,8%	4,4%
¿Como conoció Ud. la Agenda 21 Local de Madrid? : Otros.	17	21,3%	25,0%
¿Cuáles?:			
¿Como conoció Ud. la Agenda 21 Local de Madrid? : No recuerda	3	3,8%	4,4%
Total	80	100,0%	117,6%

(a) Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1.

Según la tabla anterior las 68 personas que declaran conocer o haber oído hablar de la Agenda 21 Local de Madrid han llegado a este conocimiento a través de un total de 80 medios, habida cuenta que la pregunta es de respuesta múltiple. Y de todos los medios utilizados el que más se repite es "otros", con el 21,3% de las respuestas. Mirando los porcentajes sobre el total de casos (68) vemos que el 25% de los entrevistados han conocido de

la Agenda 21 por "otros" medios distintos a los especificados en la pregunta.

**¿Cuál de estas tres definiciones cree Ud. que expresa mejor la idea de "Agenda 21 Local"?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Plan de Acción Municipal que se elabora con la participación	37	3,1	69,8	69,8
	Plan del Ayuntamiento para aumentar el crecimiento económico	5	0,4	9,4	79,2
	Agenda del Ayuntamiento para coordinar a los 21 Distritos de	11	0,9	20,8	100,0
	Total	53	4,4	100,0	
Perdidos	NS	11	0,9		
	NC	4	0,3		
	Sistema	1138	94,4		
	Total	1153	95,6		
Total	1206	100,0			

Afirmaciones sobre la Agenda 21 Local de Madrid	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Grado de acuerdo o desacuerdo con: La Agenda 21 es importante para impulsar el desarrollo sostenible de la ciudad	49	1,00	10,00	6,6735	2,40128
Grado de acuerdo o desacuerdo con: Los Planes de Acción de la Agenda 21 se llevarán a cabo en la práctica	46	1,00	10,00	5,0870	2,22936
Grado de acuerdo o desacuerdo con: Los vecinos tienen la posibilidad de participar en la Agenda 21 de Madrid	50	1,00	10,00	5,2400	2,50355
Grado de acuerdo o desacuerdo con: - Los medios de participación ciudadana en la Agenda 21 son adecuados para la participación de los vecinos	39	1,00	10,00	5,0256	2,69001

**Tabla de frecuencia**

**Grado de acuerdo o desacuerdo con: La Agenda 21 es importante para impulsar el desarrollo sostenible de la ciudad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	0,3	8,2	8,2
	2	1	0,1	2,0	10,2
	4	1	0,1	2,0	12,2
	5	6	0,5	12,2	24,5
	6	7	0,6	14,3	38,8
	7	9	0,7	18,4	57,1
	8	12	1,0	24,5	81,6
	9	4	0,3	8,2	89,8
	10	5	0,4	10,2	100,0
	Total	49	4,1	100,0	
	Perdidos	NS	16	1,3	
NC		3	0,2		
Sistema		1138	94,4		
Total		1157	95,9		
Total		1206	100,0		

**Grado de acuerdo o desacuerdo con: Los Planes de Acción de la Agenda 21 se llevarán a cabo en la práctica**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	0,2	6,5	6,5
	2	6	0,5	13,0	19,6
	3	3	0,2	6,5	26,1
	4	3	0,2	6,5	32,6
	5	9	0,7	19,6	52,2
	6	8	0,7	17,4	69,6
	7	10	0,8	21,7	91,3
	8	2	0,2	4,3	95,7
	9	1	0,1	2,2	97,8
	10	1	0,1	2,2	100,0
	Total	46	3,8	100,0	
Perdidos	NS	19	1,6		
	NC	3	0,2		
	Sistema	1138	94,4		
	Total	1160	96,2		
Total		1206	100,0		

**Grado de acuerdo o desacuerdo con: Los vecinos tienen la posibilidad de participar en la Agenda 21 de Madrid**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	7	0,6	14,0	14,0
	2	4	0,3	8,0	22,0
	3	2	0,2	4,0	26,0
	4	2	0,2	4,0	30,0
	5	7	0,6	14,0	44,0
	6	9	0,7	18,0	62,0
	7	12	1,0	24,0	86,0
	8	5	0,4	10,0	96,0
	10	2	0,2	4,0	100,0
	Total	50	4,1	100,0	
	Perdidos	NS	14	1,2	
NC		4	0,3		
Sistema		1138	94,4		
Total		1156	95,9		
Total		1206	100,0		

**Grado de acuerdo o desacuerdo con: Los medios de participación ciudadana en la Agenda 21 son adecuados para la participación de los vecinos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	6	0,5	15,4	15,4
	2	4	0,3	10,3	25,6
	3	3	0,2	7,7	33,3
	4	2	0,2	5,1	38,5
	5	4	0,3	10,3	48,7
	6	7	0,6	17,9	66,7
	7	5	0,4	12,8	79,5
	8	5	0,4	12,8	92,3
	9	2	0,2	5,1	97,4
	10	1	0,1	2,6	100,0
	Total	39	3,2	100,0	
Perdidos	NS	26	2,2		
	NC	3	0,2		
	Sistema	1138	94,4		
	Total	1167	96,8		
Total		1206	100,0		

## 2. Resultados: Subindicador 1: Participación en actividades de voluntariado y de carácter social

¿Es Ud. miembro de alguna asociación u organización social?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	138	11,4	11,5	11,5
	NO	1064	88,2	88,5	100,0
	Total	1202	99,7	100,0	
Perdidos	NS	4	0,3		
Total		1206	100,0		

¿Ha participado en los últimos seis meses en alguna actividad promovida por una asociación u organización social?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	171	14,2	14,2	14,2
	NO	1035	85,8	85,8	100,0
	Total	1206	100,0	100,0	

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.