

## **CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

**Estudio de percepción de la ciudad de Madrid  
por parte de las personas mayores**  
Ciudades Amigables – Cuestionario nº 3

**Diciembre 2013**



# Índice

---

- 0. Ficha técnica y caracterización de la muestra**
- 1. Servicios sociales, de salud y de emergencias**
- 2. Transportes**
- 3. Valoración general**



0.

# **Ficha técnica y caracterización de la muestra**



# 0.1. Ficha técnica

## Universo

632.640 personas de edad igual o superior a 65 años empadronadas en el Ayuntamiento Madrid (datos publicados en [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es) el 5 de diciembre de 2013).

## Tamaño y error muestral

1.302 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del 2,77% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ )

## Selección de informantes

Muestreo aleatorio simple sobre la base de datos de personas de más de 65 años empadronadas en Madrid.

Para conseguir una mayor representatividad de la muestra seleccionada, se han establecido cuotas en función del distrito de residencia, sexo y edad del entrevistado.

## Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

## Fechas de recogida de la información

Del 23 al 31 de octubre de 2013

## Trabajo realizado por:

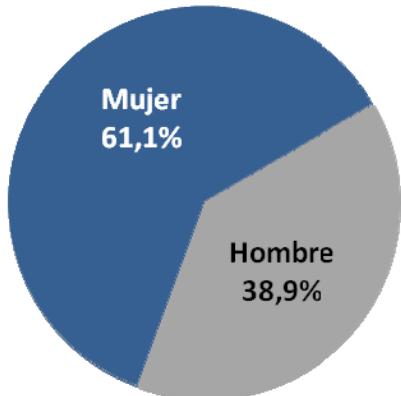
QUOTA RESEARCH, S.A

[www.quotaresearch.com](http://www.quotaresearch.com)



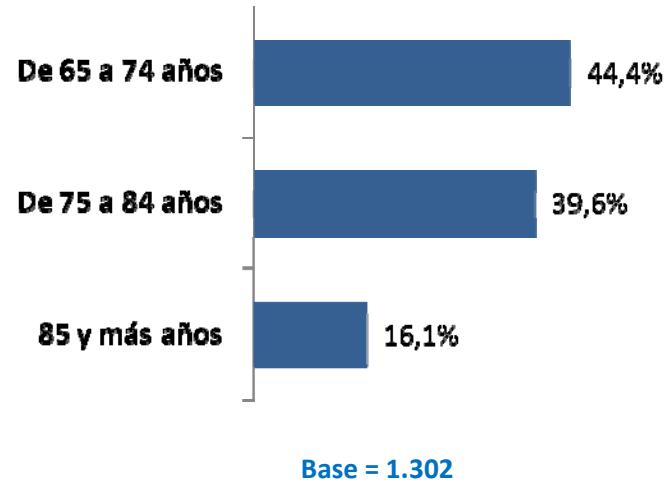
## 0.2. Caracterización de la muestra

### D.C.1 Género de los entrevistados



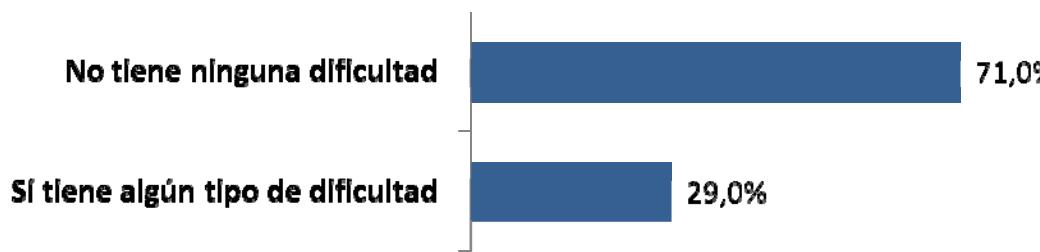
Base = 1.302

### D.C.2 Edad de los entrevistados



Base = 1.302

### D.C.4 Dificultad para desarrollar las actividades de la vida diaria con autonomía

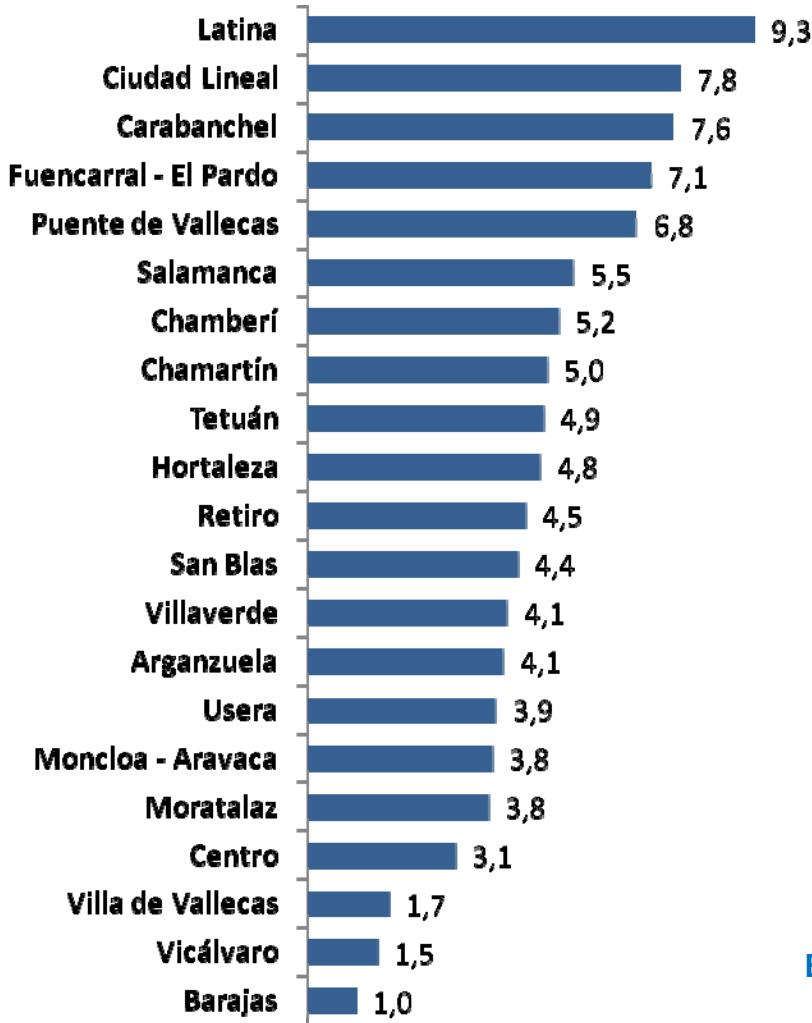


Base = 1.302



## 0.2. Caracterización de la muestra

### D.C 3 *Distrito de residencia*



Base = 1.302



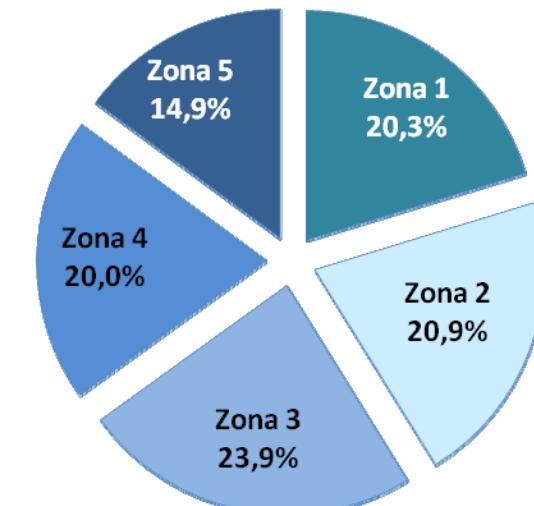
## 0.2. Caracterización de la muestra

### Zonas económicas

(Agrupación en función del nivel de renta del distrito según datos extraídos del Censo de Población 2010)

#### Distribución de los distritos

<b>Zona 1</b>	Retiro Chamberí Salamanca Chamartín
<b>Zona 2</b>	Barajas Moncloa – Aravaca Fuencarral – El Pardo Hortaleza Arganzuela
<b>Zona 3</b>	Centro Ciudad Lineal Tetuán Moratalaz San Blas
<b>Zona 4</b>	Villa de Vallecas Vicálvaro Latina Carabanchel
<b>Zona 5</b>	Villaverde Usera Puente de Vallecas



Base = 1.302



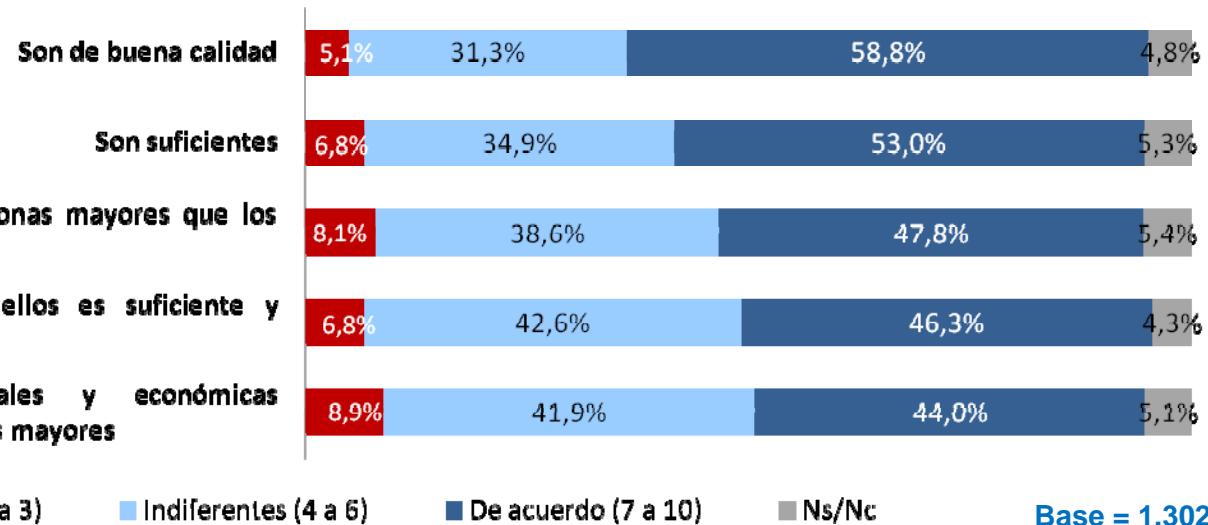
# 1.

## **Servicios sociales, de salud y de emergencias**



## 1.1. Servicios Sociales

### (B.1 – 5) Los Servicios Sociales de atención a personas mayores de Madrid...



### (B.1 – 5) Los Servicios Sociales de atención a personas mayores de Madrid... (Valoración media)

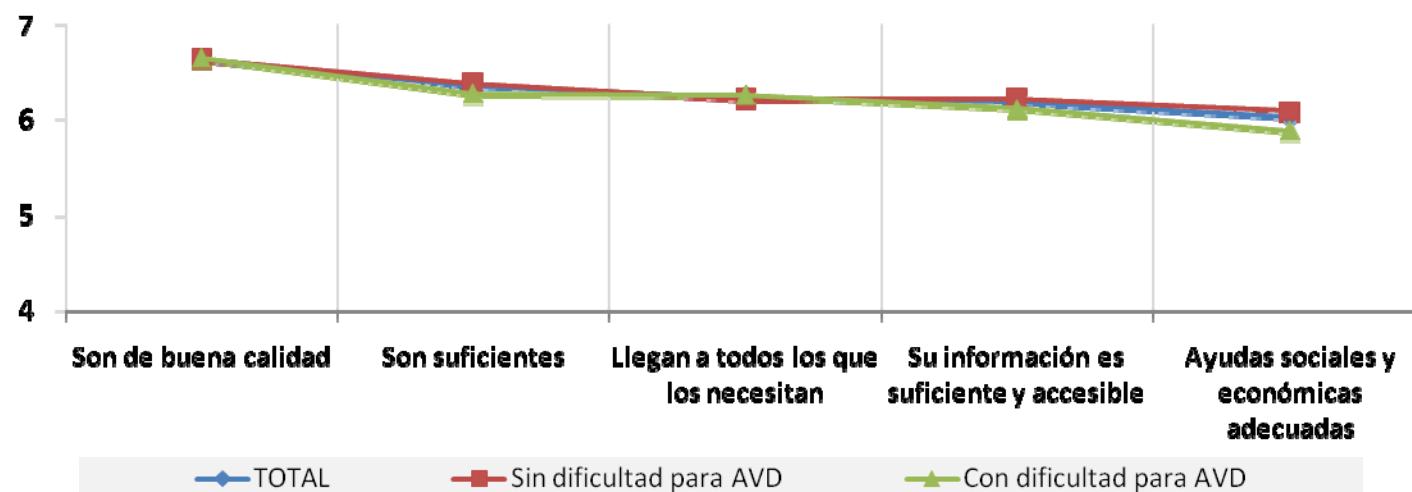




## 1.1. Servicios Sociales

(B .1 – 5) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con los servicios sociales según la autonomía en AVD (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
<b>Son de buena calidad</b>	<b>58,8%</b>	58,4%	59,5%
<b>Son suficientes</b>	<b>53,0%</b>	53,2%	52,4%
<b>Llegan a todas las personas mayores que los necesitan</b>	<b>47,8%</b>	46,9%	50,3%
<b>La información sobre ellos es suficiente y accesible</b>	<b>46,3%</b>	47,4%	43,7%
<b>Existen ayudas sociales y prestaciones económicas adecuadas a las personas mayores</b>	<b>44,0%</b>	44,6%	42,6%
Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)

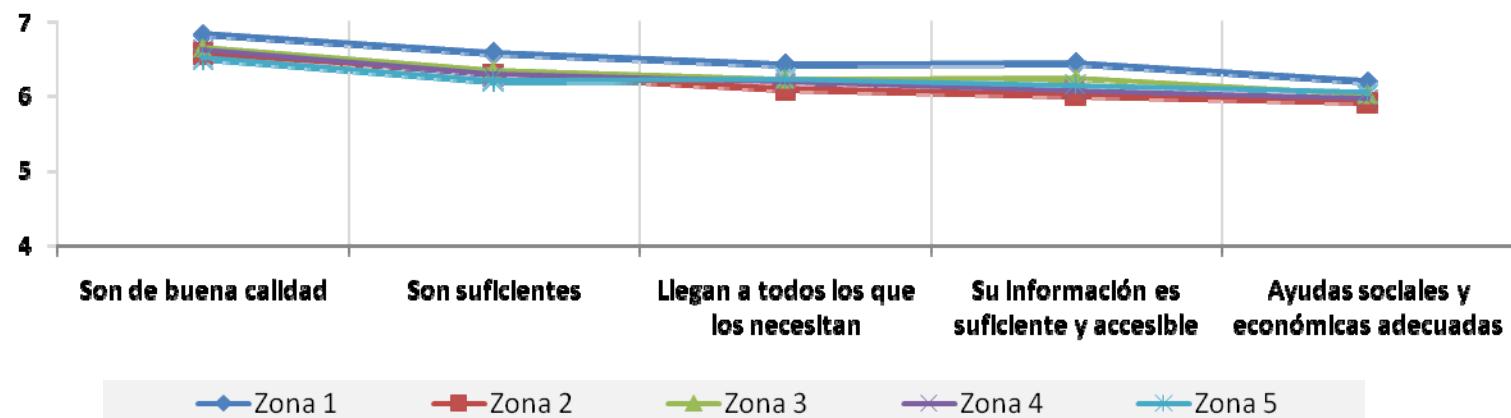




## 1.1. Servicios Sociales

(B .1 – 5) x Zona **Valoración de aspectos relacionados con los servicios sociales según la zona económica de residencia** (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

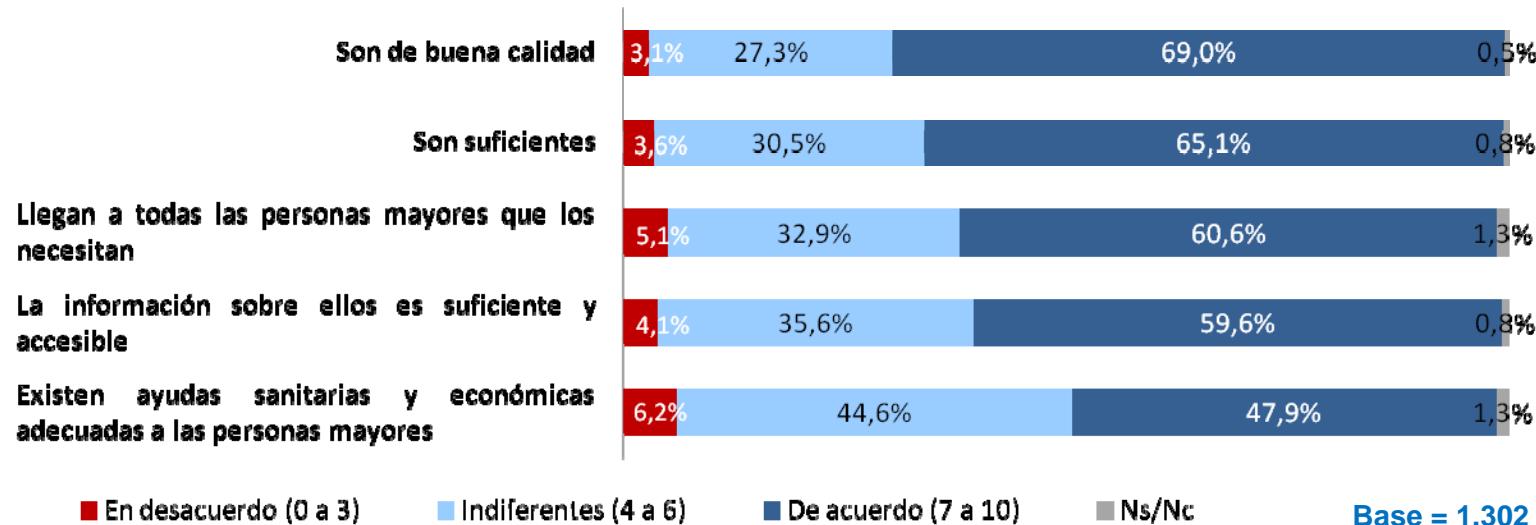
	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
<b>Son de buena calidad</b>	<b>58,8%</b>	62,9%	56,3%	60,1%	57,5%	56,2%
<b>Son suficientes</b>	<b>53,0%</b>	56,1%	52,6%	55,0%	51,3%	48,5%
<b>Llegan a todas las personas mayores que los necesitan</b>	<b>47,8%</b>	50,0%	45,6%	47,9%	46,0%	50,5%
<b>La información sobre ellos es suficiente y accesible</b>	<b>46,3%</b>	51,1%	45,2%	47,6%	42,5%	44,3%
<b>Existen ayudas sociales y prestaciones económicas adecuadas a personas mayores</b>	<b>44,0%</b>	43,9%	42,6%	45,7%	41,8%	46,4%
Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)



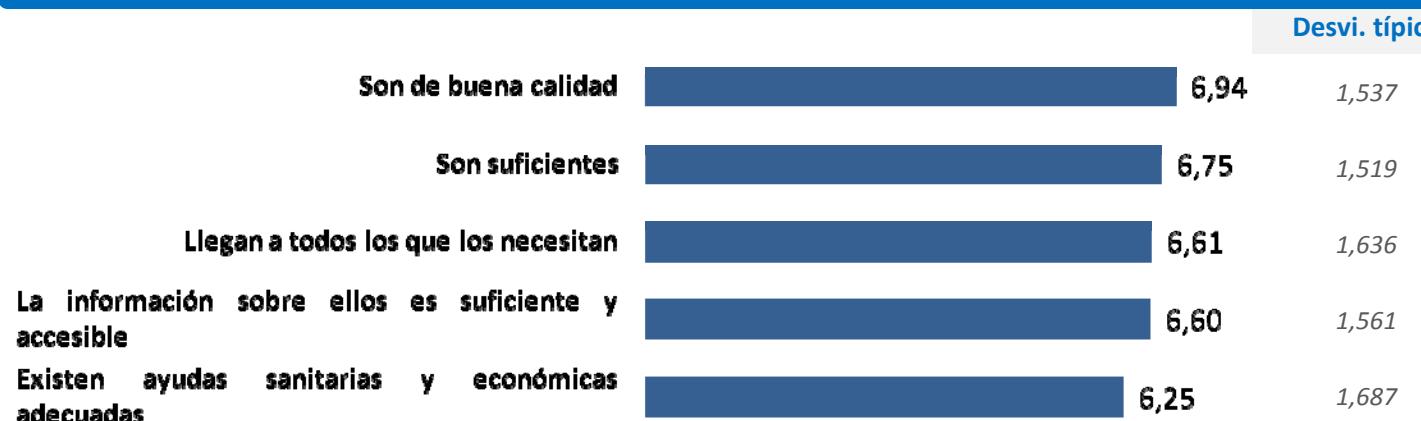


## 1.2. Servicios Sanitarios

### (B.6–10) Los Servicios Sanitarios de Madrid...



### (B.6 – 10) Los Servicios Sanitarios de Madrid... (Valoración media)

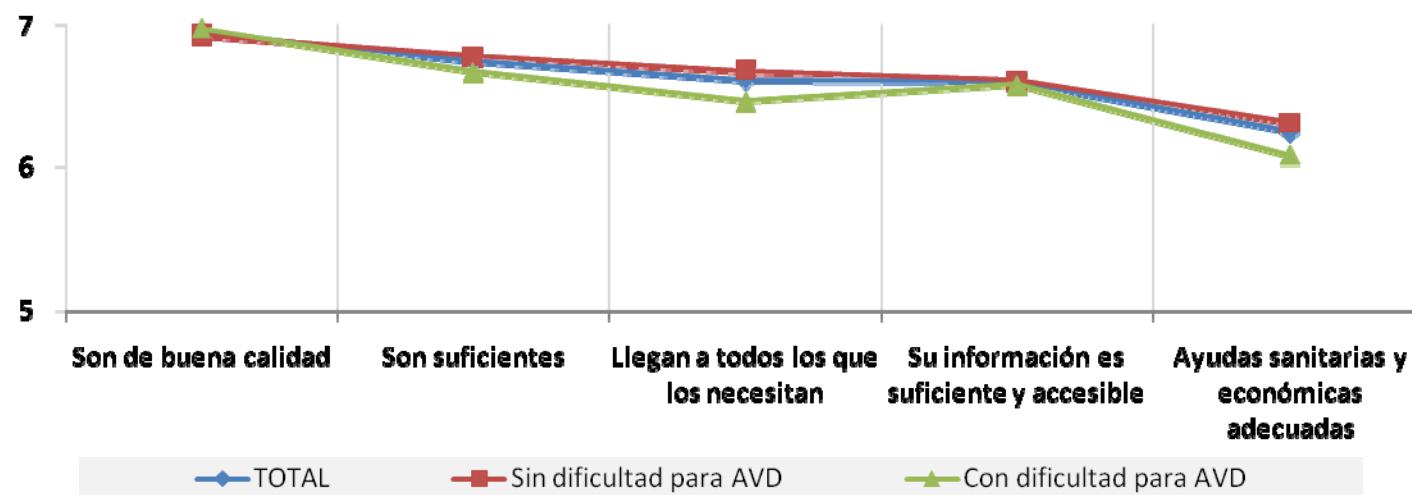




## 1.2. Servicios Sanitarios

(B .6 – 10) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con los servicios sanitarios según la autonomía en AVD (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
<b>Son de buena calidad</b>	<b>69,0%</b>	68,7%	69,8%
<b>Son suficientes para la atención de personas mayores</b>	<b>65,1%</b>	66,0%	63,0%
<b>Llegan a todas las personas mayores que los necesitan</b>	<b>60,6%</b>	62,1%	56,9%
<b>La información sobre ellos es suficiente y accesible</b>	<b>59,6%</b>	59,6%	59,5%
<b>Existen ayudas sanitarias y prestaciones económicas adecuadas a las personas mayores</b>	<b>47,9%</b>	49,1%	45,0%
Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)

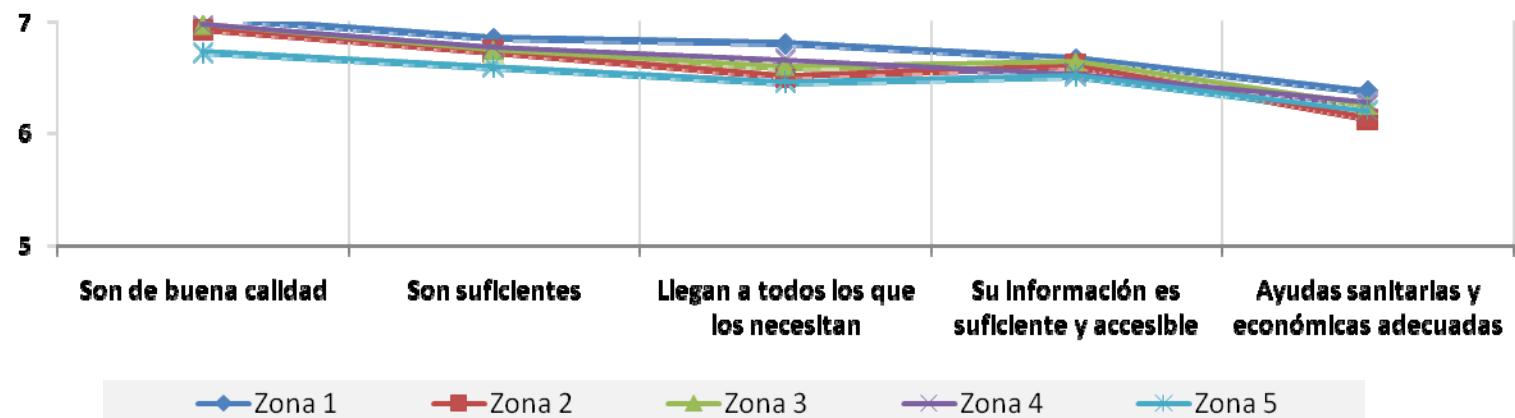




## 1.2. Servicios Sanitarios

(B .6 – 10) x Zona **Valoración de aspectos relacionados con los servicios sanitarios según la zona económica de residencia** (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
<b>Son de buena calidad</b>	<b>69,0%</b>	70,8%	70,2%	70,4%	69,0%	62,9%
<b>Son suficientes</b>	<b>65,1%</b>	68,2%	68,0%	64,6%	63,2%	60,3%
<b>Llegan a todas las personas mayores que los necesitan</b>	<b>60,6%</b>	67,8%	55,1%	60,5%	60,2%	59,3%
<b>La información sobre ellos es suficiente y accesible</b>	<b>59,6%</b>	62,5%	61,0%	60,5%	55,6%	57,7%
<b>Existen ayudas sanitarias y económicas adecuadas a las personas mayores</b>	<b>47,9%</b>	49,2%	45,8%	48,9%	47,9%	47,7%
Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)





## 1.3. Servicio de ambulancias

(B.11–14) El servicio de ambulancias de Madrid...

**Es de buena calidad**

2,5% 18,0%

71,6%

7,9%

**Llega a todas las personas mayores que lo necesitan**

2,5% 20,4%

69,4%

7,8%

**Se preocupa especialmente por las personas mayores**

2,8% 22,8%

66,1%

8,3%

**La información sobre el servicio es suficiente y accesible**

2,5% 26,3%

63,5%

7,7%

■ En desacuerdo (0 a 3)

■ Indiferentes (4 a 6)

■ De acuerdo (7 a 10)

■ Ns/Nc

**Base = 1.302**

(B.11 – 14) El servicio de ambulancias de Madrid... (Valoración media)

Desvi. típica

**Es de buena calidad**

**7,23**

1,431

**Llega a todas las personas mayores que lo necesitan**

**7,09**

1,493

**Se preocupa especialmente por las personas mayores**

**6,98**

1,471

**La información sobre el servicio es suficiente y accesible**

**6,91**

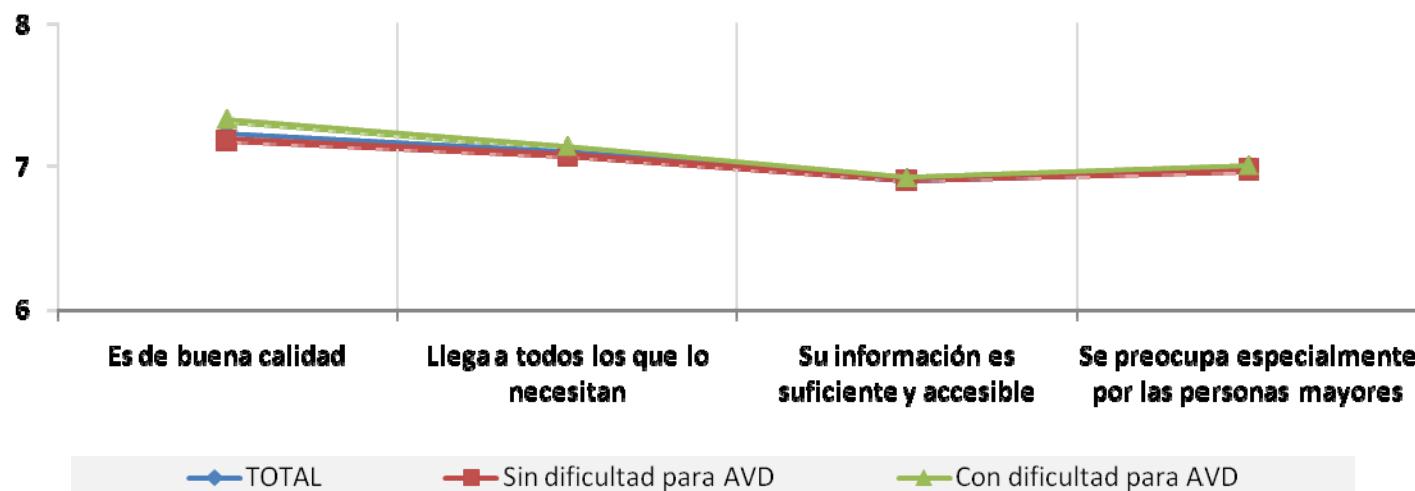
1,524



## 1.3. Servicio de ambulancias

(B.11 – 14) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el servicio de ambulancias según la autonomía en AVD (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Es de buena calidad	71,6%	70,6%	74,1%
Llega a todas las personas mayores que lo necesitan	69,4%	68,9%	70,4%
Se preocupa especialmente por las personas mayores	66,1%	65,7%	67,2%
La información sobre el servicio es suficiente y accesible	63,5%	64,2%	61,9%
Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)

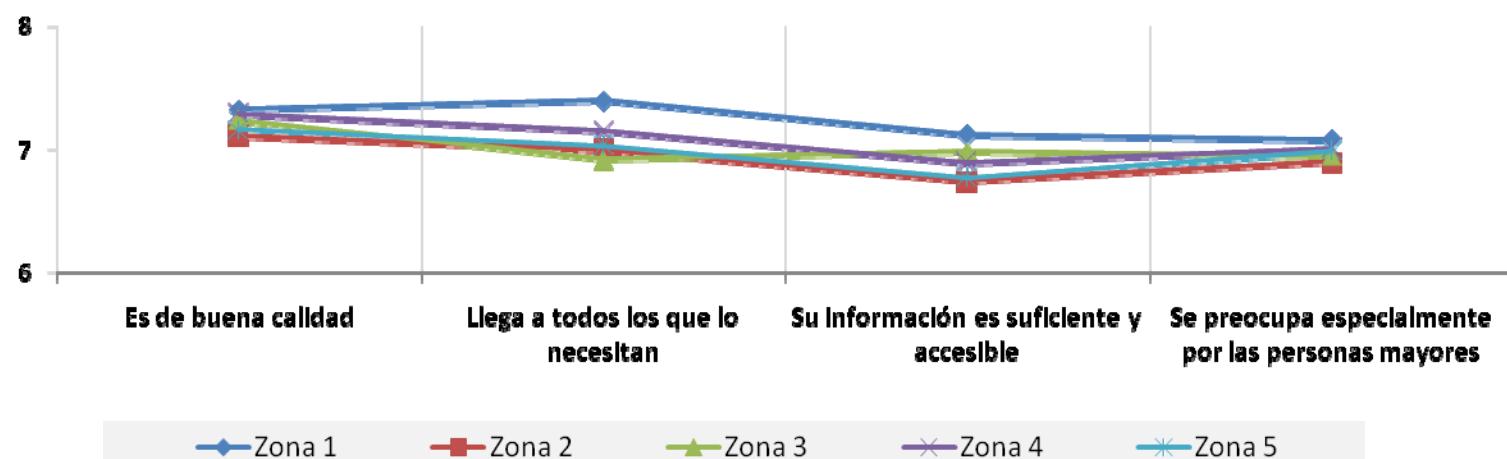




## 1.3. Servicio de ambulancias

(B .11 – 14) x Zona Valoración de aspectos relacionados con el servicio de ambulancias según la zona económica de residencia (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Es de buena calidad	71,6%	75,8%	66,5%	68,2%	75,5%	73,2%
Llega a todas las personas mayores que lo necesitan	69,4%	75,8%	65,8%	65,3%	71,3%	69,6%
Se preocupa especialmente por las personas mayores	66,1%	68,2%	64,7%	61,7%	68,2%	69,6%
La información sobre el servicio es suficiente y accesible	63,5%	70,5%	58,5%	64,3%	62,8%	60,8%
Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)

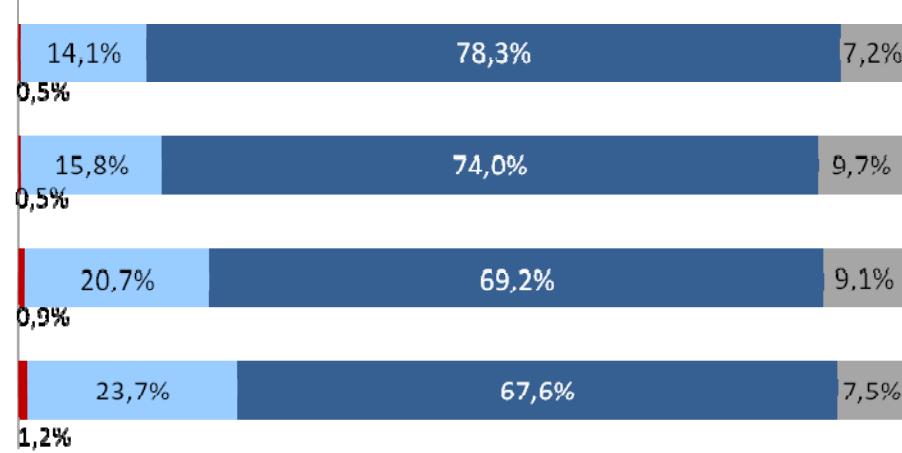




## 1.4. Servicio de bomberos

(B.15–18) El servicio de bomberos de Madrid...

**Es de buena calidad**



■ En desacuerdo (0 a 3)

■ Indiferentes (4 a 6)

■ De acuerdo (7 a 10)

■ Ns/Nc

**Base = 1.302**

(B.15 – 18) El servicio de bomberos de Madrid... (Valoración media)

Desvi. típica

**Es de buena calidad**

**7,45** 1,169

**Llega a todas las personas mayores que lo necesitan**

**7,33** 1,182

**Se preocupa especialmente por las personas mayores**

**7,11** 1,232

**La información sobre el servicio es suficiente y accesible**

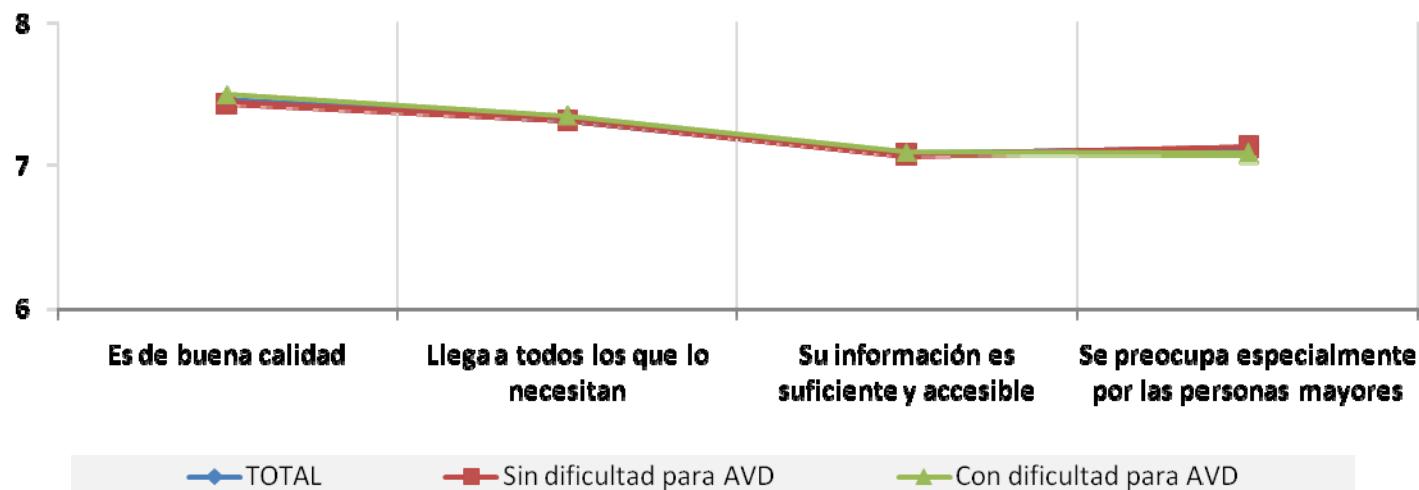
**7,08** 1,322



## 1.4. Servicio de bomberos

(B .15 – 18) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el servicio de bomberos según la autonomía en AVD (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Es de buena calidad	78,3%	78,2%	78,3%
Llega a todas las personas mayores que lo necesitan	74,0%	74,4%	73,3%
Se preocupa especialmente por las personas mayores	69,2%	69,8%	67,7%
La información sobre el servicio es suficiente y accesible	67,6%	68,3%	65,9%
Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)

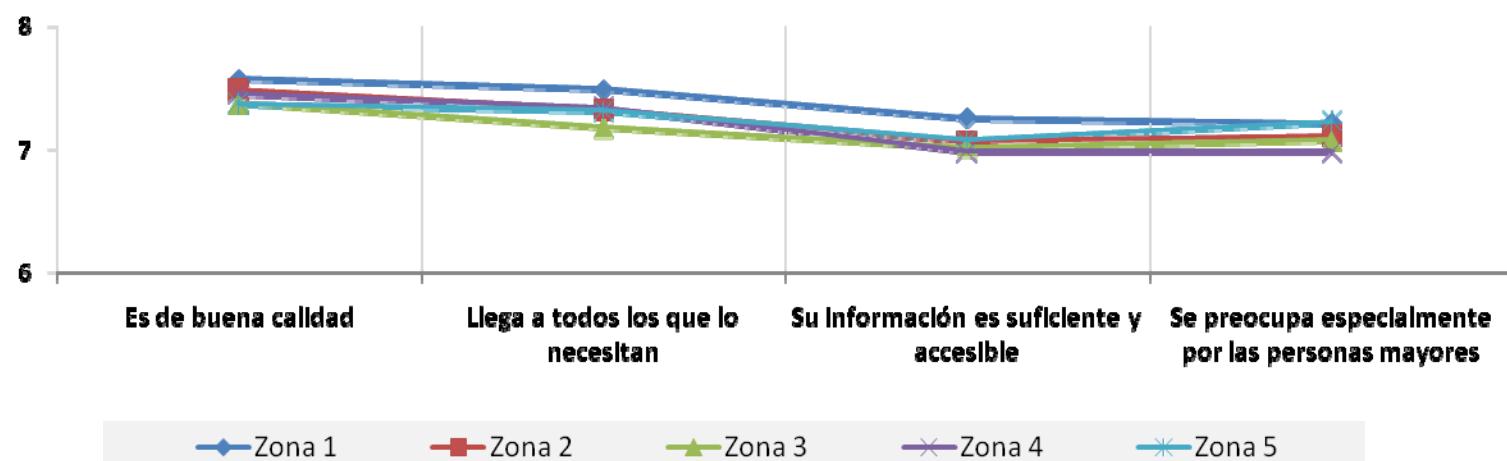




## 1.4. Servicio de bomberos

(B .15 – 18) x Zona Valoración de aspectos relacionados con el servicio de bomberos según la zona económica de residencia (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

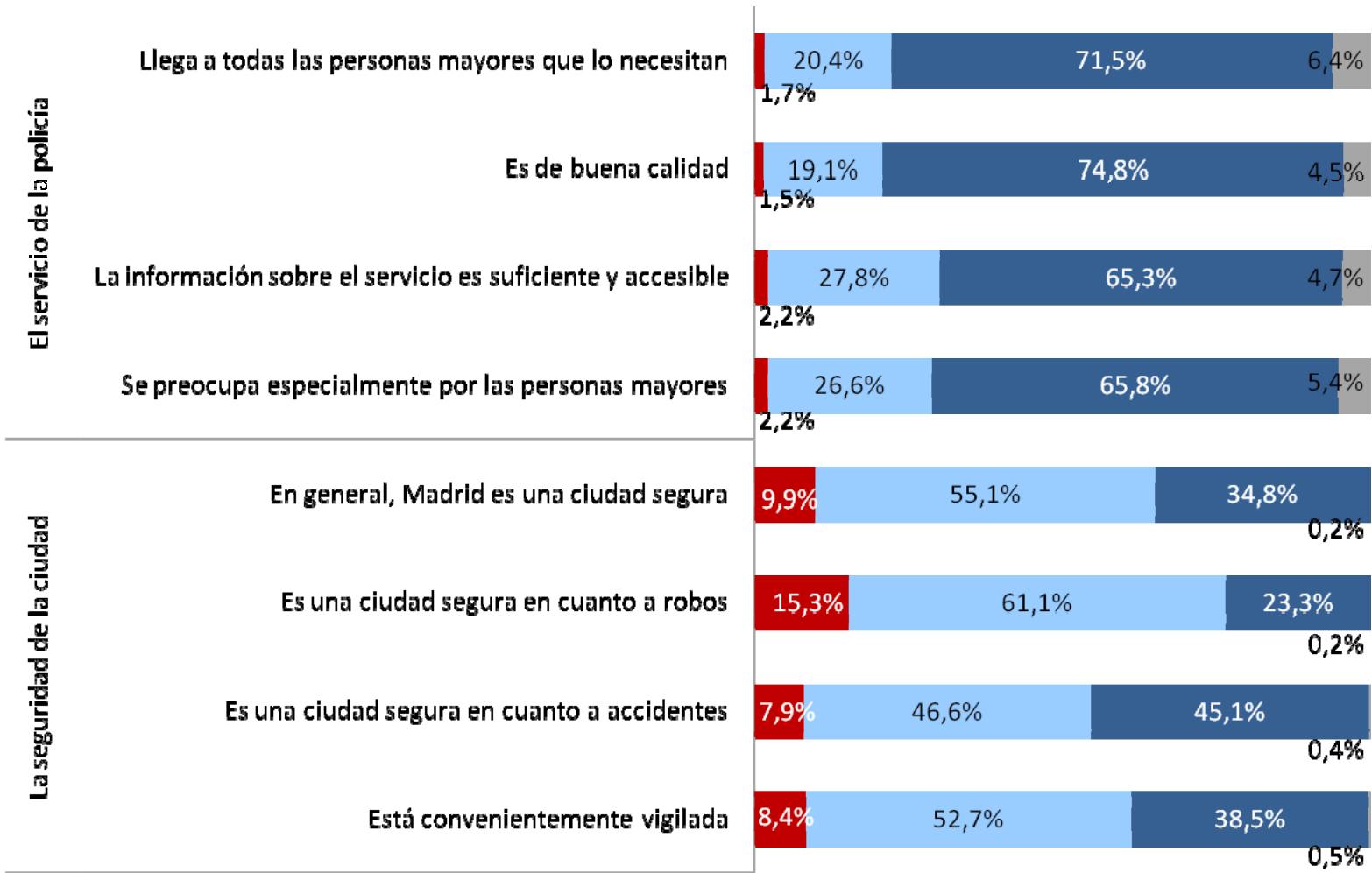
	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Es de buena calidad	78,3%	81,4%	80,1%	72,0%	80,1%	78,9%
Llega a todas las personas mayores que lo necesitan	74,0%	77,3%	75,7%	66,2%	77,4%	75,3%
Se preocupa especialmente por las personas mayores	69,2%	74,2%	68,4%	64,0%	66,3%	75,8%
La información sobre el servicio es suficiente y accesible	67,6%	72,0%	69,5%	62,1%	67,0%	68,6%
Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)





## 1.5. Servicio de policía y seguridad de la ciudad

### (B.19 – 26) La policía y la seguridad de Madrid...

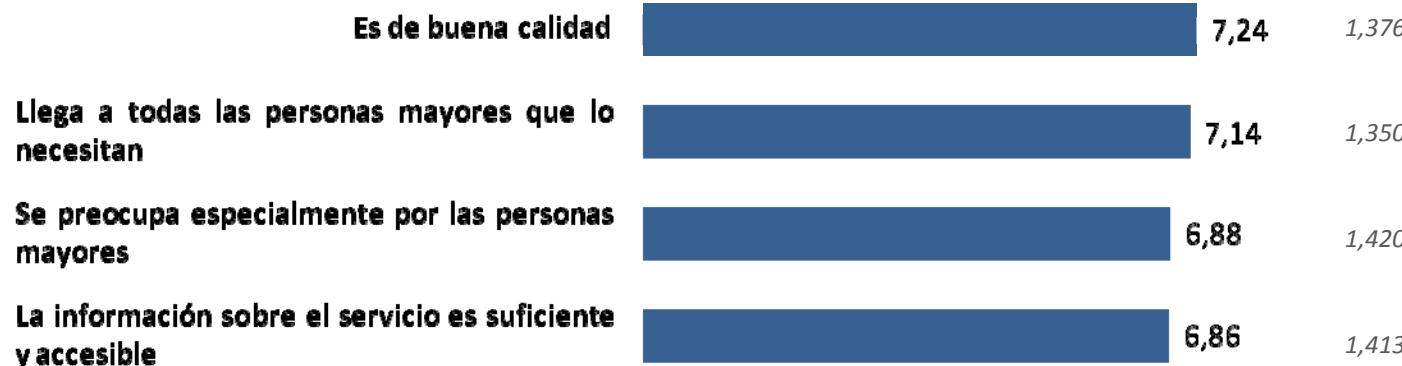




## 1.5. Servicio de policía y seguridad de la ciudad

(B.19 – 22) El servicio de la policía de Madrid... (valoración media)

Desvi. típica



(B.23 – 26) La seguridad de Madrid... (valoración media)

Desvi. típica





## 1.5. Servicio de policía y seguridad de la ciudad

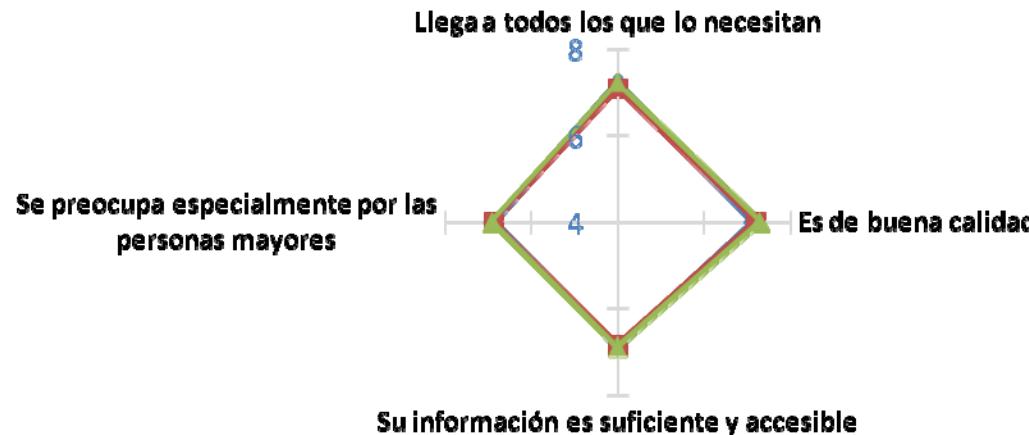
(B .19 – 26) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el servicio de la policía y la seguridad de la ciudad según la autonomía en AVD (% satisfechos)

		TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Servicio de la policía	Llega a todas las personas mayores que lo necesitan	71,5%	69,9%	75,4%
	Es de buena calidad	74,8%	73,6%	77,8%
	La información sobre el servicio de la policía es suficiente y accesible	65,3%	64,7%	66,7%
	El servicio de la policía se preocupa especialmente por las personas mayores	65,8%	64,6%	68,8%
Seguridad de la ciudad	En general, Madrid es una ciudad segura	34,8%	34,6%	35,2%
	Es una ciudad segura en cuanto a robos	23,3%	22,5%	25,4%
	Es una ciudad segura en cuanto a accidentes	45,1%	44,9%	45,5%
	Está convenientemente vigilada	38,5%	37,3%	41,3%
	Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)

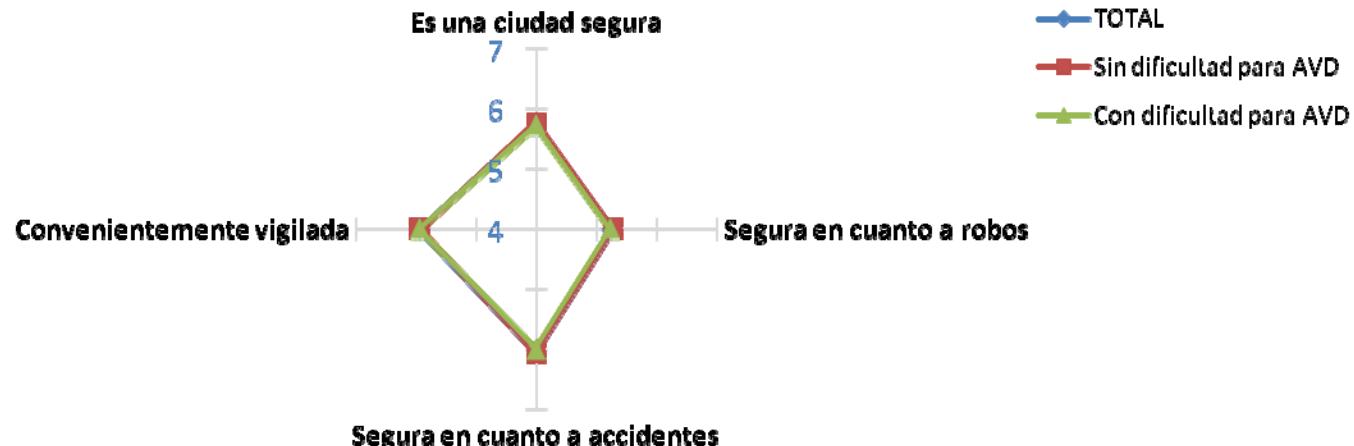


## 1.5. Servicio de policía y seguridad de la ciudad

(B .19 – 22) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el servicio de la policía según la autonomía en AVD (medias)



(B .23 – 26) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con la seguridad de la ciudad según la autonomía en AVD (medias)





## 1.5. Servicio de policía y seguridad de la ciudad

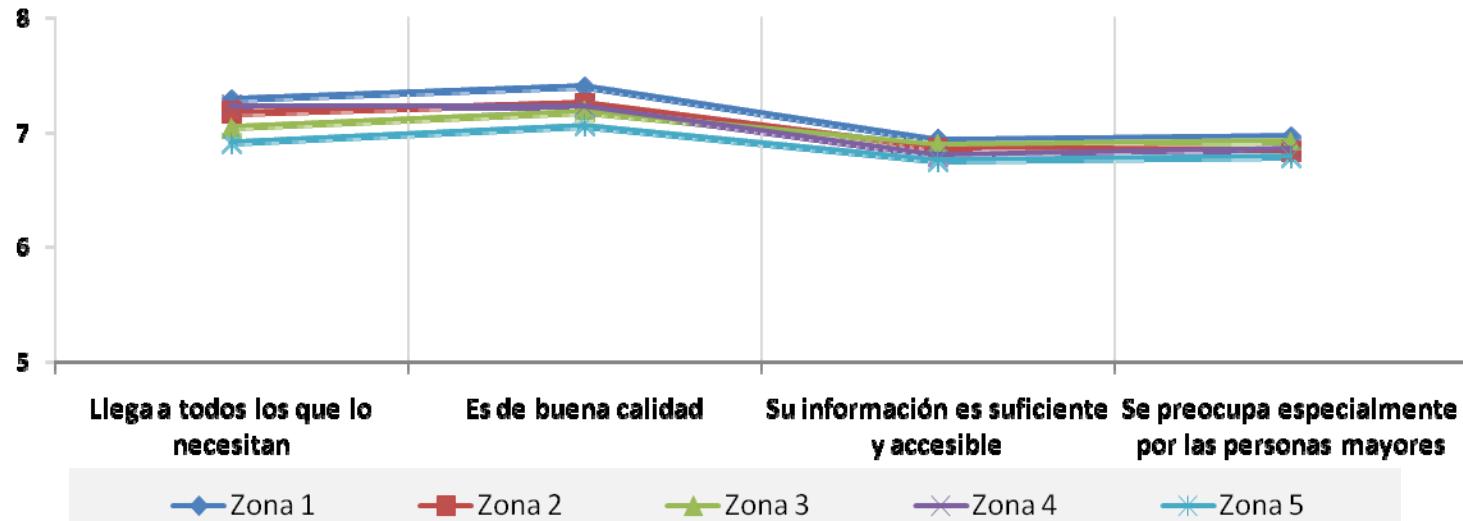
(B .19 – 26) x Zona Valoración de aspectos relacionados con la policía y la seguridad de la ciudad según la zona económica de residencia (% satisfechos)

		TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Servicio de la policía	Llega a todas las personas mayores que lo necesitan	71,5%	75,8%	72,4%	65,6%	75,1%	69,1%
	Es de buena calidad	74,8%	78,0%	73,2%	72,7%	77,8%	72,2%
	La información sobre el servicio de la policía es suficiente y accesible	65,3%	65,5%	66,2%	65,9%	64,4%	63,9%
	El servicio de la policía se preocupa especialmente por las personas mayores	65,8%	64,4%	65,4%	66,6%	65,9%	67,0%
Seguridad de la ciudad	En general, Madrid es una ciudad segura	34,8%	35,6%	33,1%	40,8%	32,2%	29,9%
	Es una ciudad segura en cuanto a robos	23,3%	23,1%	24,3%	28,0%	18,4%	21,6%
	Es una ciudad segura en cuanto a accidentes	45,1%	42,8%	51,5%	45,7%	42,9%	41,2%
	Está convenientemente vigilada	38,5%	39,0%	41,2%	44,1%	33,7%	31,4%
	Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)

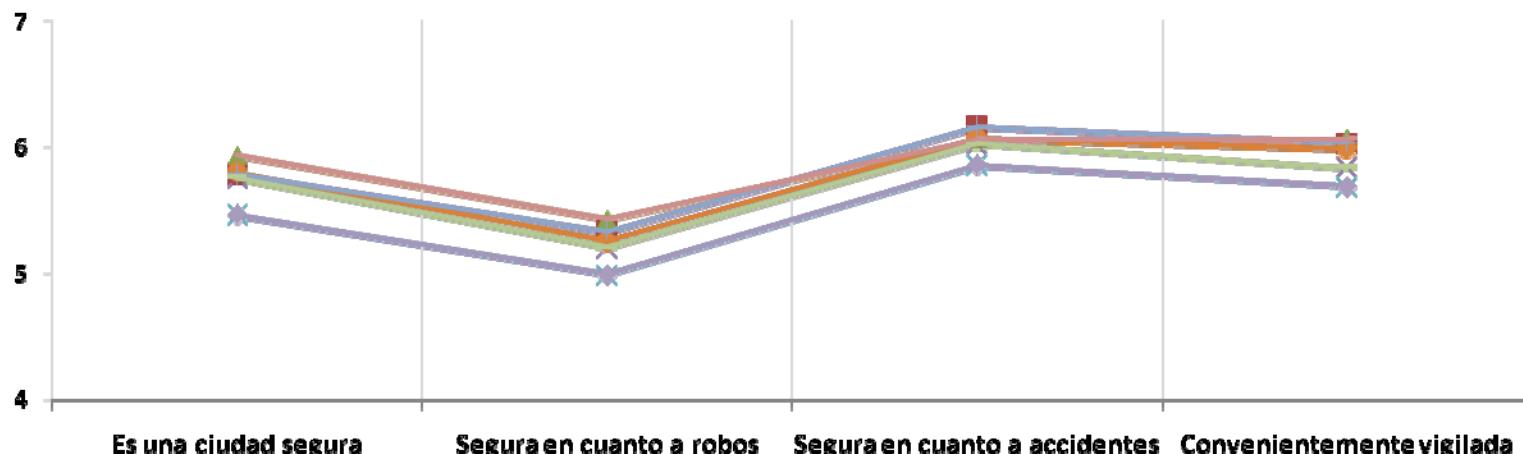


## 1.5. Servicio de policía y seguridad de la ciudad

(B .19– 22) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el servicio de policía según la zona económica de residencia (medias)



(B .23 – 26) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con la seguridad de la ciudad según la zona económica de residencia (medias)





## 1.6. Servicio de recogida de basuras

### (B.27–31) El servicio de recogida de basuras de Madrid...

**Tengo claro en qué contenedor debo depositar cada tipo de residuo**



**Hay suficiente cantidad de contenedores de basura**



**Los contenedores están cerca de los domicilios**



**La frecuencia de recogida de basuras es la adecuada**



**Los contenedores de basura están cuidados y limpios**



■ En desacuerdo (0 a 3)

■ Indiferentes (4 a 6)

■ De acuerdo (7 a 10)

■ Ns/Nc

**Base = 1.302**

### (B.27 – 31) El servicio de recogida de basuras de Madrid... (Valoración media)

Desvi. típica

**Tengo claro en qué contenedor debo depositar cada tipo de residuo**



**Los contenedores están cerca de los domicilios**



**Hay suficiente cantidad de contenedores**



**La frecuencia de recogida es la adecuada**



**Los contenedores están cuidados y limpios**

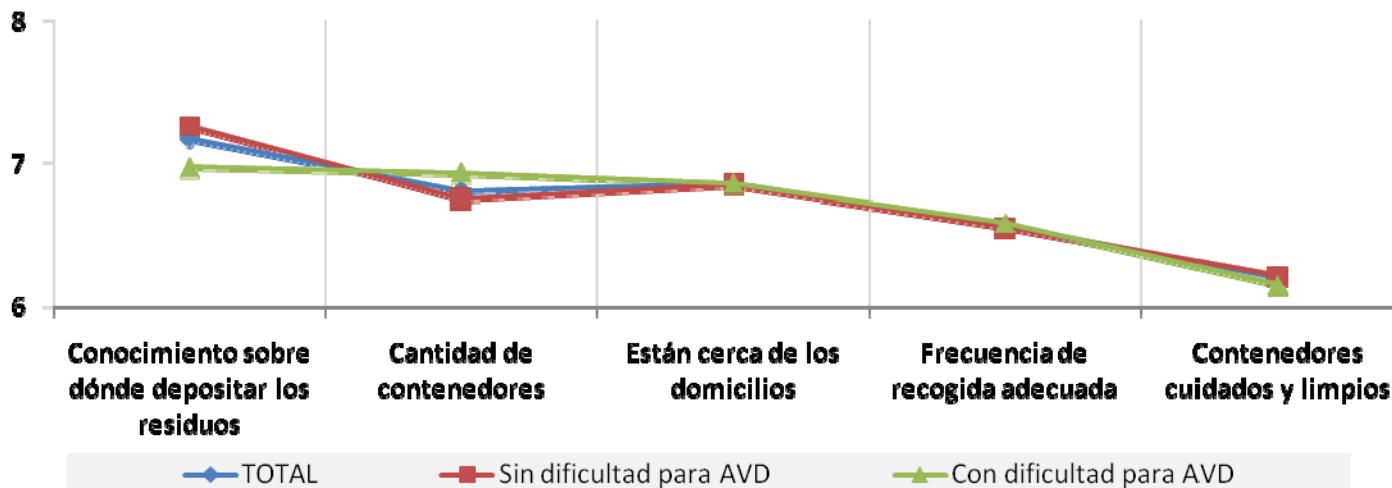




## 1.6. Servicio de recogida de basuras

(B .27 – 31) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el servicio de recogida de basuras según la autonomía en AVD (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Tengo claro en qué contenedor debo depositar cada tipo de residuo	74,4%	77,1%	68,0%
Hay suficiente cantidad de contenedores de basura	69,0%	68,1%	71,4%
Los contenedores están cerca de los domicilios	68,7%	67,9%	70,6%
La frecuencia de recogida de basuras es la adecuada	63,1%	62,6%	64,6%
Los contenedores de basura están cuidados y limpios	49,5%	50,4%	47,1%
Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)

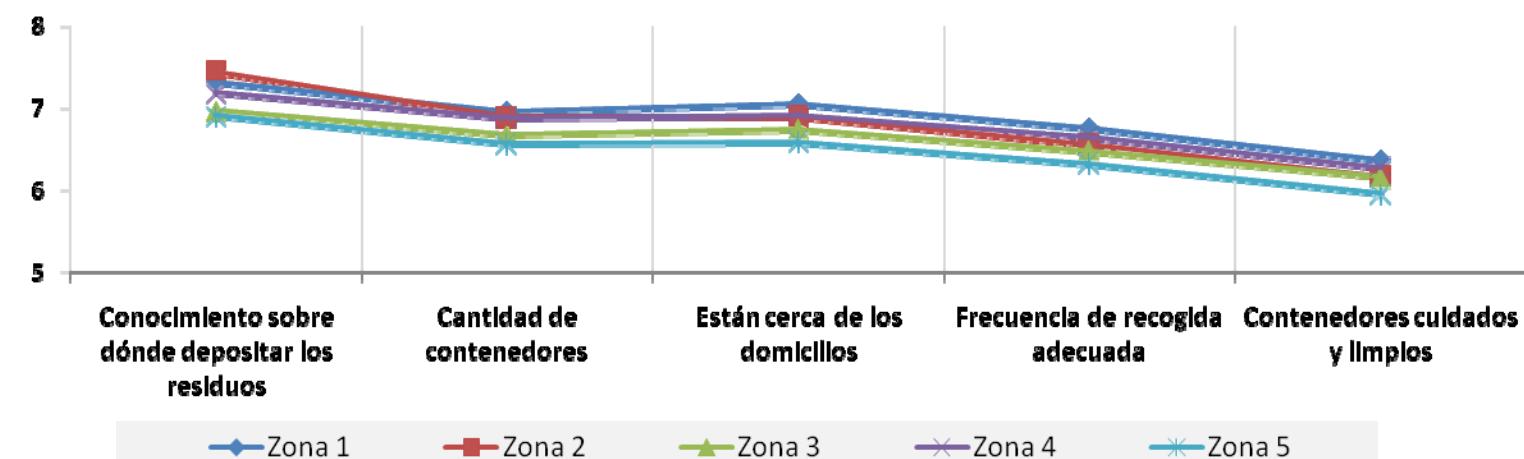




## 1.6. Servicio de recogida de basuras

(B .27 – 31) x Zona Valoración de aspectos relacionados con el servicio de recogida de basuras según la zona económica de residencia (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Tengo claro en qué contenedor debo depositar cada tipo de residuo	<b>74,4%</b>	78,0%	77,6%	70,4%	75,1%	70,6%
Hay suficiente cantidad de contenedores de basura	<b>69,0%</b>	75,4%	71,3%	65,6%	68,6%	63,4%
Los contenedores están cerca de los domicilios	<b>68,7%</b>	75,4%	69,9%	65,6%	69,3%	61,9%
La frecuencia de recogida de basuras es la adecuada	<b>63,1%</b>	67,4%	64,7%	62,1%	62,1%	58,2%
Los contenedores de basura están cuidados y limpios	<b>49,5%</b>	50,8%	51,8%	50,5%	48,3%	44,3%
Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)





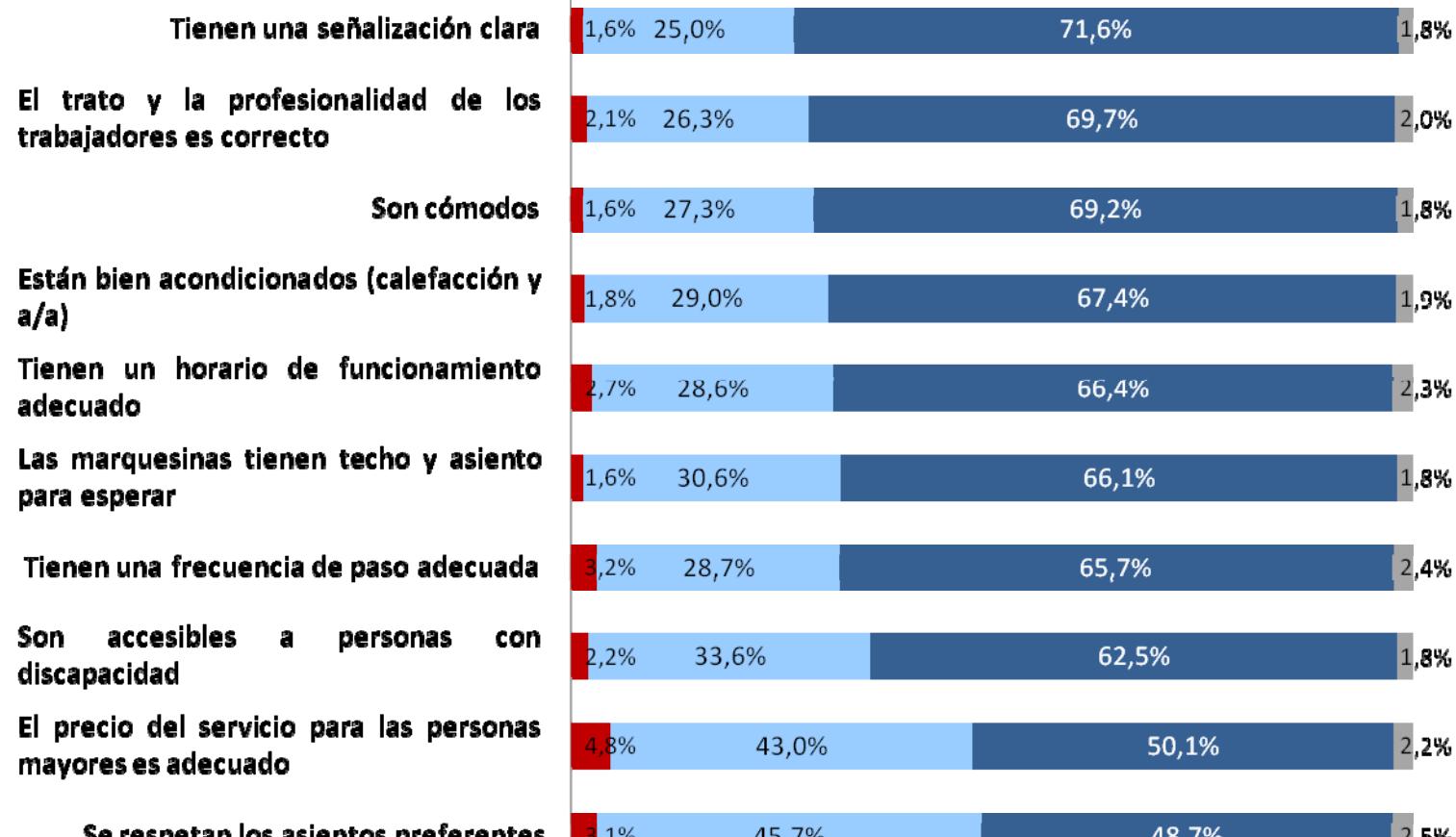
# 2.

## Transporte



## 2.1. Autobuses urbanos

### (B.32 – 41) Los autobuses urbanos de Madrid...



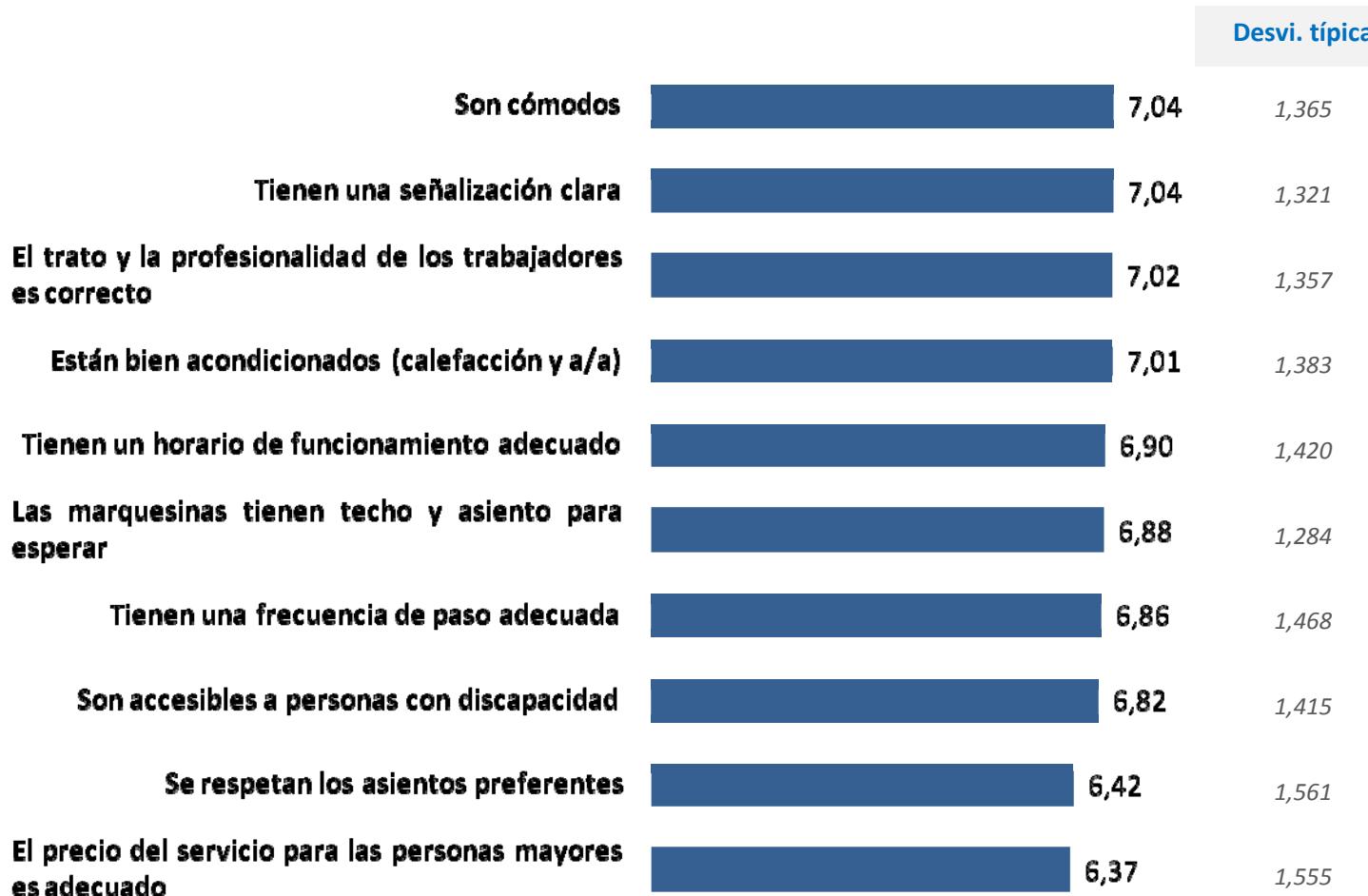
■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 1.302



## 2.1. Autobuses urbanos

### (B.32 – 41) Los autobuses urbanos de Madrid... (valoración media)





## 2.1. Autobuses urbanos

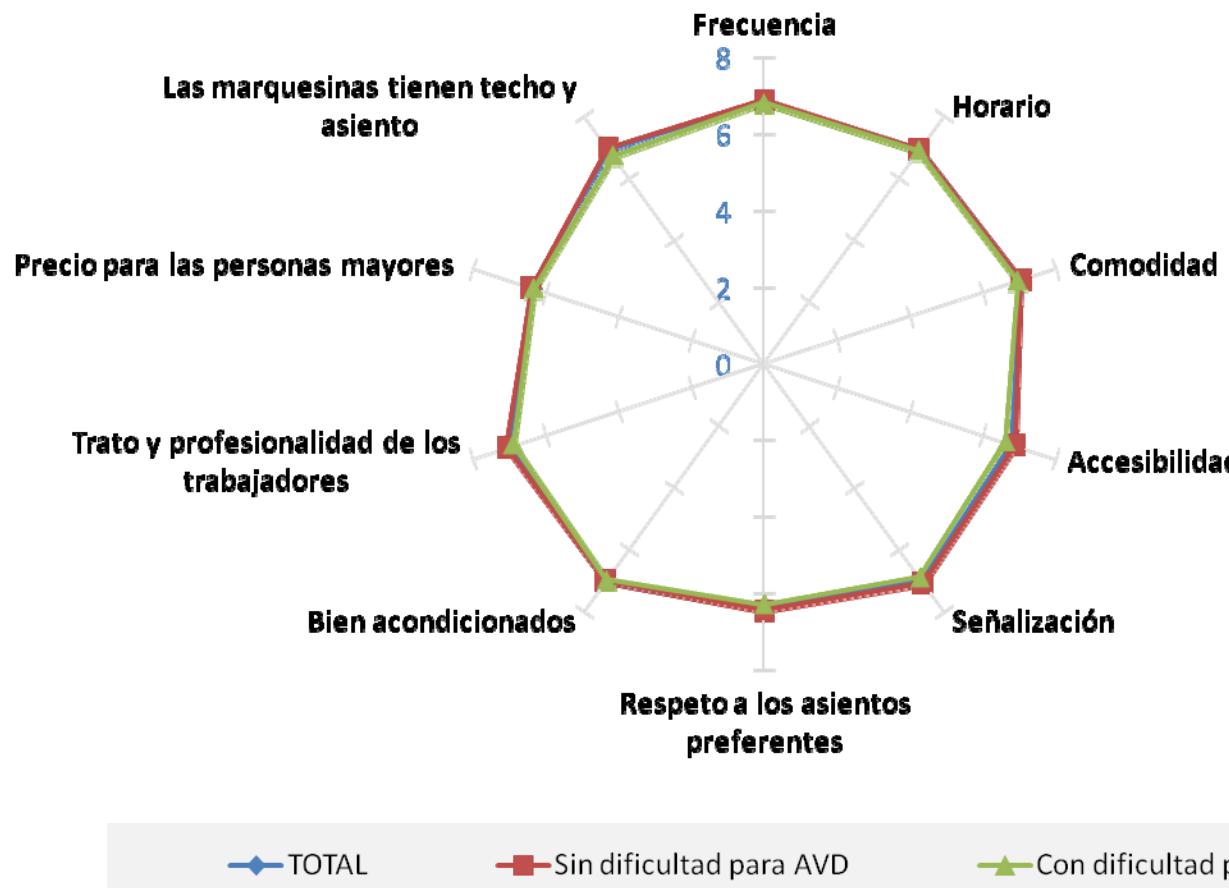
(B .32 – 41) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con los autobuses urbanos según la autonomía en AVD (% satisfechos)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Tienen una señalización clara	71,6%	73,7%	66,4%
El trato y la profesionalidad de los trabajadores es correcto	69,7%	71,9%	64,3%
Son cómodos	69,2%	69,5%	68,5%
Están bien acondicionados (calefacción y a/a)	67,4%	67,0%	68,3%
Tienen un horario de funcionamiento adecuado	66,4%	68,0%	62,7%
Las marquesinas tienen techo y asiento para esperar	66,1%	68,2%	60,8%
Tienen una frecuencia de paso adecuada	65,7%	66,7%	63,2%
Son accesibles a personas con discapacidad	62,5%	66,1%	53,7%
El precio del servicio para las personas mayores es adecuado	50,1%	51,5%	46,6%
Se respetan los asientos preferentes	48,7%	49,6%	46,6%
Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)



## 2.1. Autobuses urbanos

(B .32 – 41) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con los autobuses urbanos según la autonomía en AVD (Valoración media)





## 2.1. Autobuses urbanos

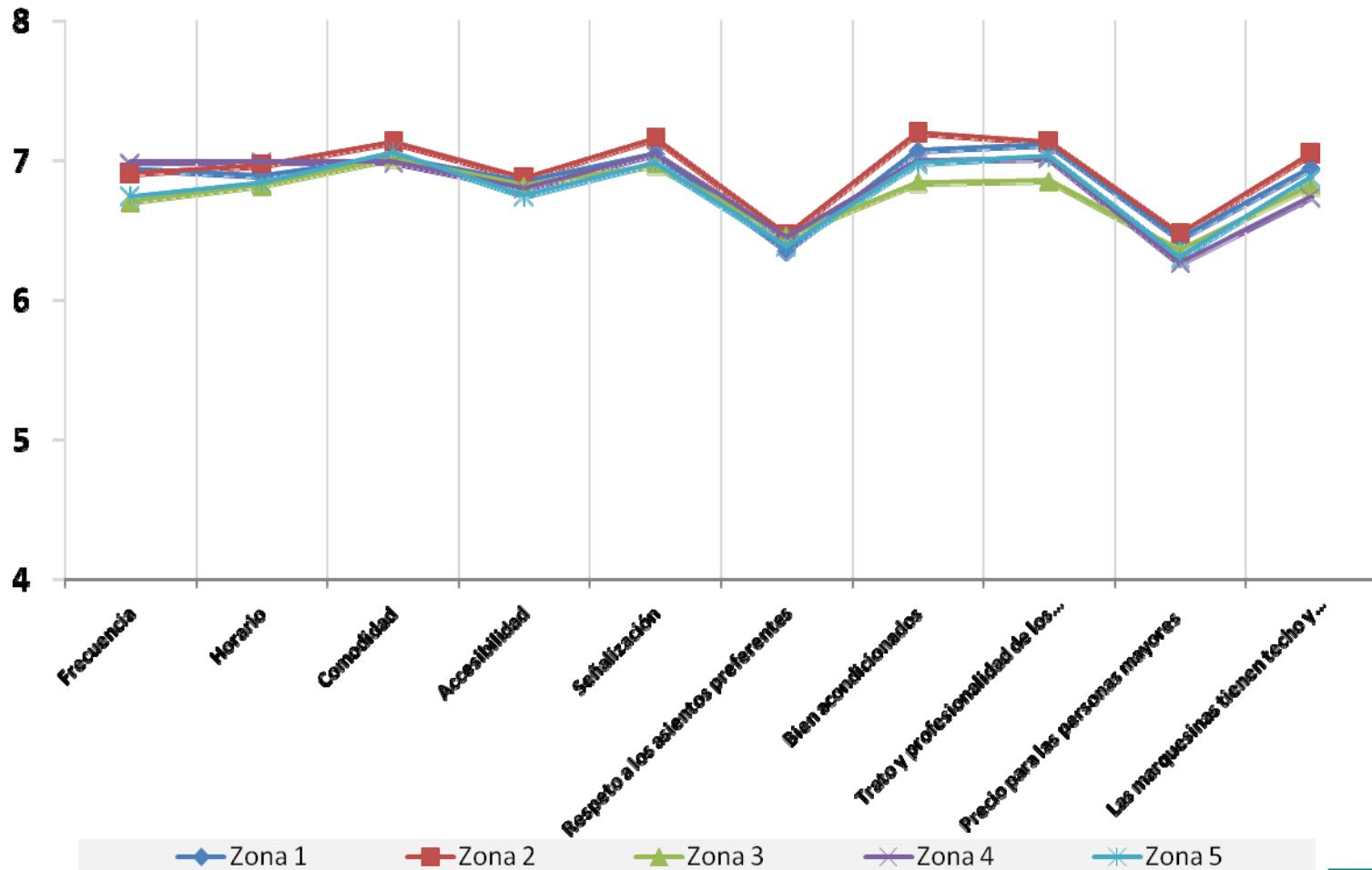
(B .32 – 41) x Zona Valoración de aspectos relacionados con los autobuses urbanos según la zona económica de residencia (% satisfechos)

	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Tienen una señalización clara	71,6%	70,8%	72,8%	72,3%	72,4%	68,6%
El trato y la profesionalidad de los trabajadores es correcto	69,7%	71,6%	71,7%	67,5%	70,9%	66,0%
Son cómodos	69,2%	69,3%	71,7%	69,8%	65,1%	70,1%
Están bien acondicionados (calefacción y a/a)	67,4%	68,9%	72,1%	65,0%	64,8%	66,0%
Tienen un horario de funcionamiento adecuado	66,4%	65,5%	66,9%	68,2%	67,0%	63,4%
Las marquesinas tienen techo y asiento para esperar	66,1%	66,7%	69,9%	66,2%	60,2%	67,5%
Tienen una frecuencia de paso adecuada	65,7%	68,6%	67,6%	63,7%	66,7%	60,8%
Son accesibles a personas con discapacidad	62,5%	63,6%	64,3%	63,0%	60,2%	60,8%
El precio del servicio para las personas mayores es adecuado	50,1%	49,6%	53,7%	51,4%	46,7%	47,9%
Se respetan los asientos preferentes	48,7%	47,3%	48,9%	50,8%	49,8%	45,4%
Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)



## 2.1. Autobuses urbanos

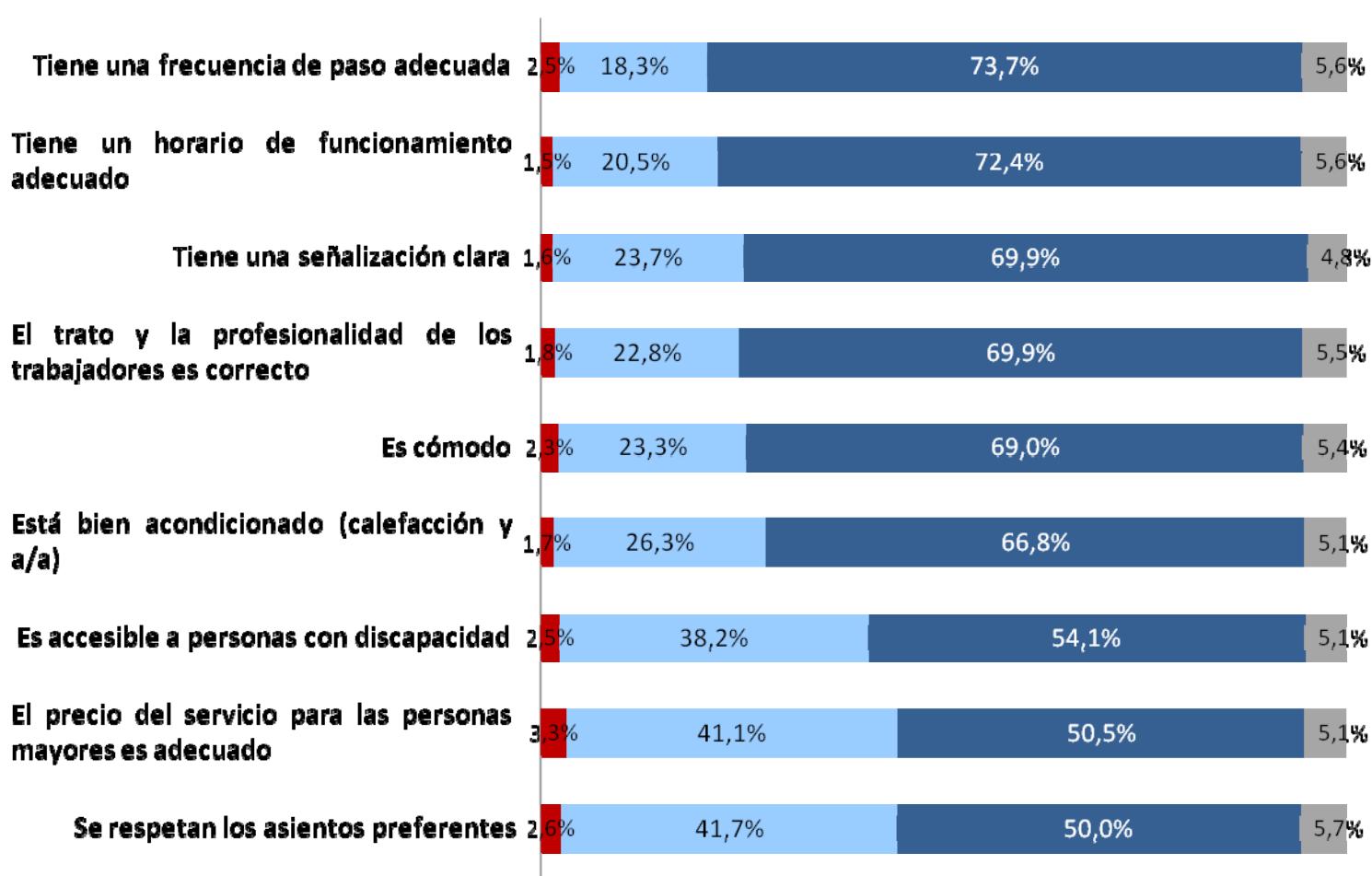
(B .32 – 41) x zona **Valoración de aspectos relacionados con los autobuses urbanos según la zona económica de residencia (Valoración media)**





## 2.2. Metro de Madrid

(B.42 – 50) El Metro de Madrid...



■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 1.302



## 2.2. Metro de Madrid

(B.42 – 50) **El Metro de Madrid...** (valoración media)





## 2.2. Metro de Madrid

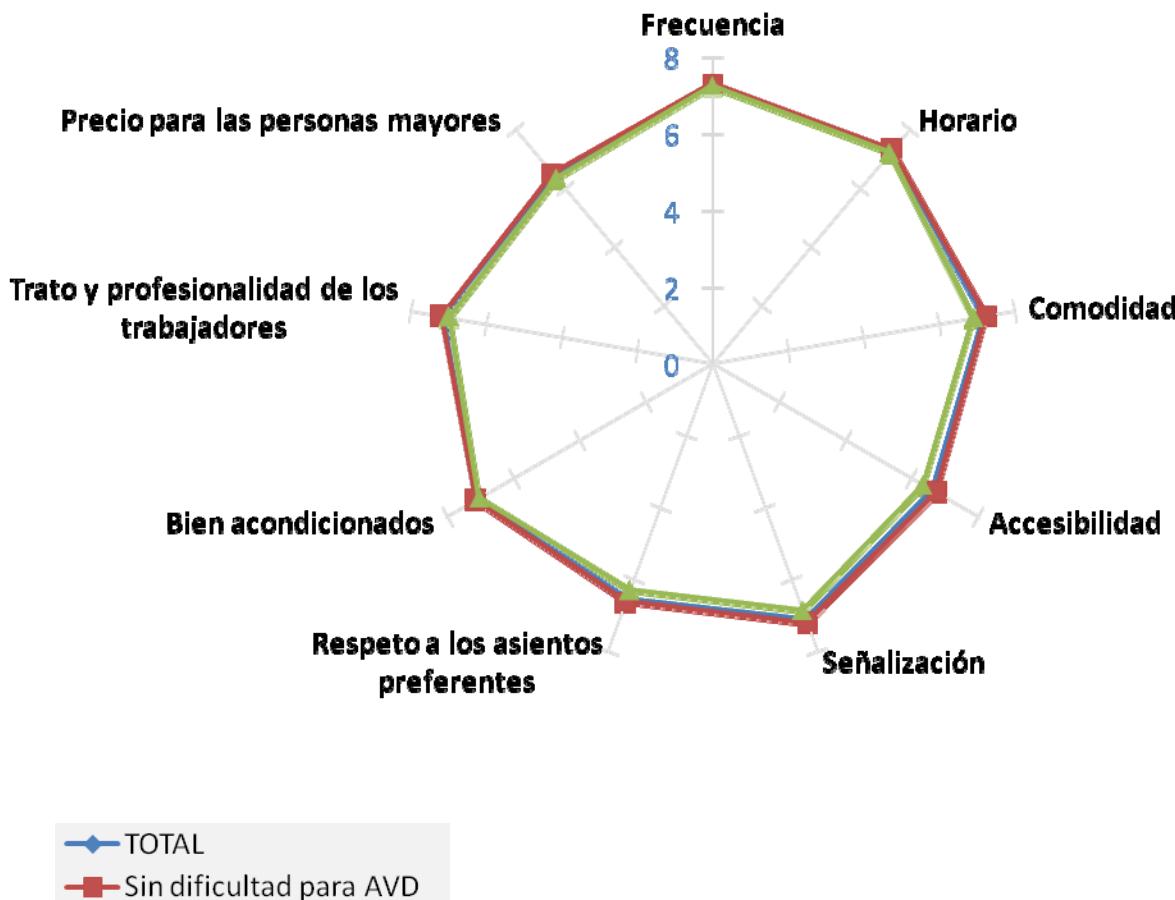
(B .42 – 50) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el Metro de Madrid según la autonomía en AVD (% satisfechos)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Tiene una frecuencia de paso adecuada	73,7%	74,7%	71,2%
Tiene un horario de funcionamiento adecuado	72,4%	73,8%	68,8%
Tiene una señalización clara	69,9%	72,7%	63,0%
El trato y la profesionalidad de los trabajadores es correcto	69,9%	71,9%	65,1%
Es cómodo	69,0%	72,9%	59,3%
Está bien acondicionado (calefacción y a/a)	66,8%	68,0%	64,0%
Es accesible a personas con discapacidad	54,1%	56,9%	47,1%
El precio del servicio para las personas mayores es adecuado	50,5%	53,0%	44,2%
Se respetan los asientos preferentes	50,0%	51,6%	46,0%
Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)



## 2.2. Metro de Madrid

(B .42 – 50) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el Metro de Madrid  
según la autonomía en AVD (Valoración media)





## 2.2. Metro de Madrid

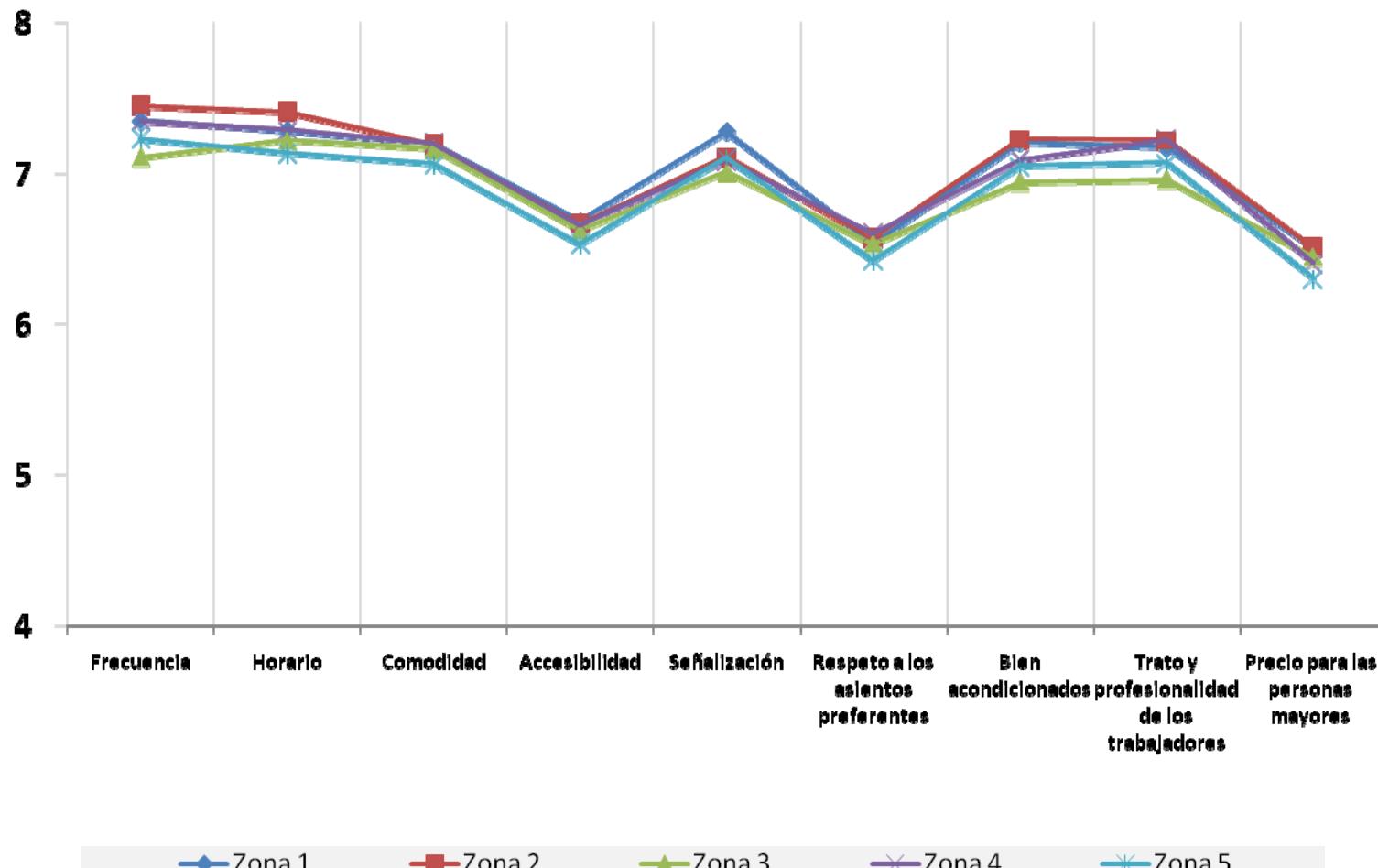
(B .42 – 50) x Zona Valoración de aspectos relacionados con el Metro de Madrid según la zona económica de residencia (% satisfechos)

	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Tiene una frecuencia de paso adecuada	<b>73,7%</b>	74,2%	73,9%	71,1%	78,2%	70,6%
Tiene un horario de funcionamiento adecuado	<b>72,4%</b>	71,6%	74,6%	71,4%	76,2%	66,5%
Tiene una señalización clara	<b>69,9%</b>	74,2%	69,1%	68,5%	68,6%	69,1%
El trato y la profesionalidad de los trabajadores es correcto	<b>69,9%</b>	70,8%	73,9%	64,6%	74,3%	65,5%
Es cómodo	<b>69,0%</b>	68,6%	68,4%	69,5%	70,1%	68,0%
Está bien acondicionado (calefacción y a/a)	<b>66,8%</b>	68,6%	68,8%	61,4%	70,5%	65,5%
Es accesible a personas con discapacidad	<b>54,1%</b>	57,2%	52,6%	55,0%	54,0%	50,5%
El precio del servicio para las personas mayores es adecuado	<b>50,5%</b>	51,1%	50,7%	53,1%	50,6%	44,8%
Se respetan los asientos preferentes	<b>50,0%</b>	50,0%	51,8%	52,1%	51,3%	42,3%
Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)



## 2.2. Metro de Madrid

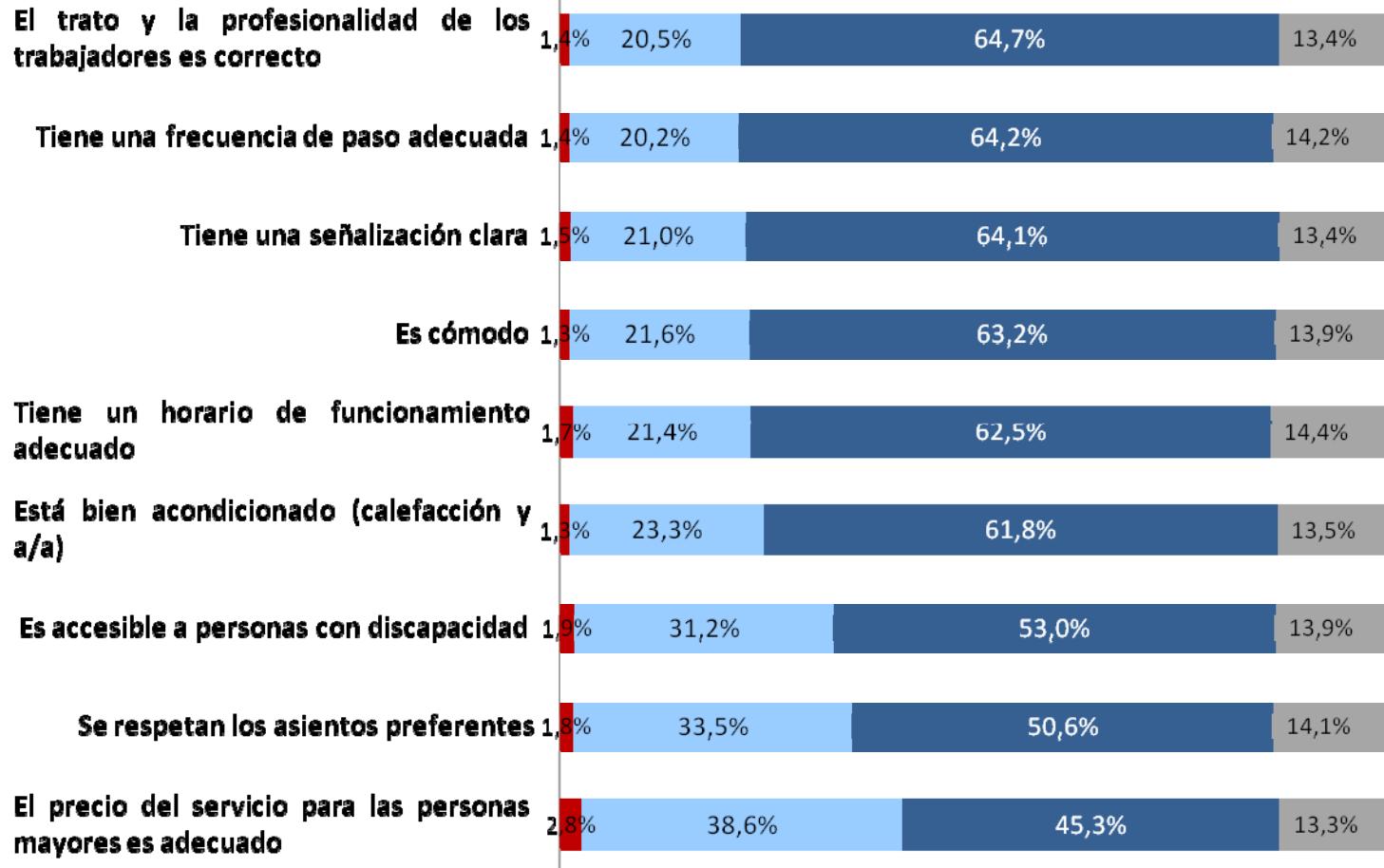
(B .42 – 50) x zona **Valoración de aspectos relacionados con el Metro de Madrid según la zona económica de residencia (Valoración media)**





## 2.3. Renfe – Cercanías de Madrid

(B.51 – 59) El servicio de Renfe – Cercanías de Madrid...



■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 1.302



## 2.3. Renfe – Cercanías de Madrid

(B.51 – 59) El servicio de Renfe – Cercanías de Madrid... (valoración media)





## 2.3. Renfe – Cercanías de Madrid

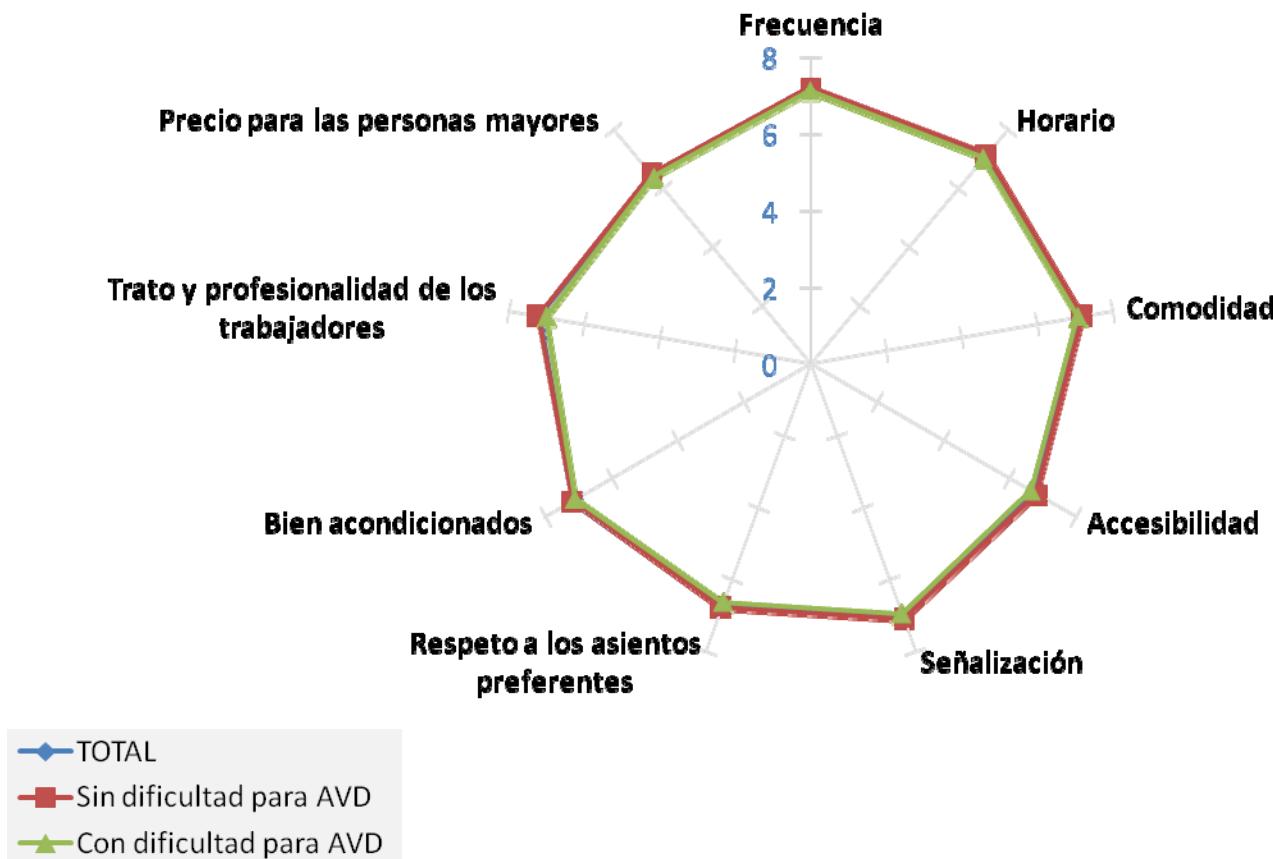
(B .51 – 59) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el servicio de Renfe – Cercanías según la autonomía en AVD (% satisfechos)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
<b>El trato y la profesionalidad de los trabajadores es correcto</b>	<b>64,7%</b>	67,0%	59,3%
Tiene una frecuencia de paso adecuada	64,2%	65,6%	60,8%
Tiene una señalización clara	64,1%	65,5%	60,6%
Es cómodo	63,2%	65,2%	58,5%
Tiene un horario de funcionamiento adecuado	62,5%	64,3%	58,2%
Está bien acondicionado (calefacción y a/a)	61,8%	62,6%	60,1%
Es accesible a personas con discapacidad	53,0%	54,9%	48,4%
Se respetan los asientos preferentes	50,6%	52,1%	47,1%
<b>El precio del servicio para las personas mayores es adecuado</b>	<b>45,3%</b>	46,2%	43,1%
Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)



## 2.3. Renfe – Cercanías de Madrid

(B .51 – 59) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el servicio de Renfe – Cercanías según la autonomía en AVD (Valoración media)





## 2.3. Renfe – Cercanías de Madrid

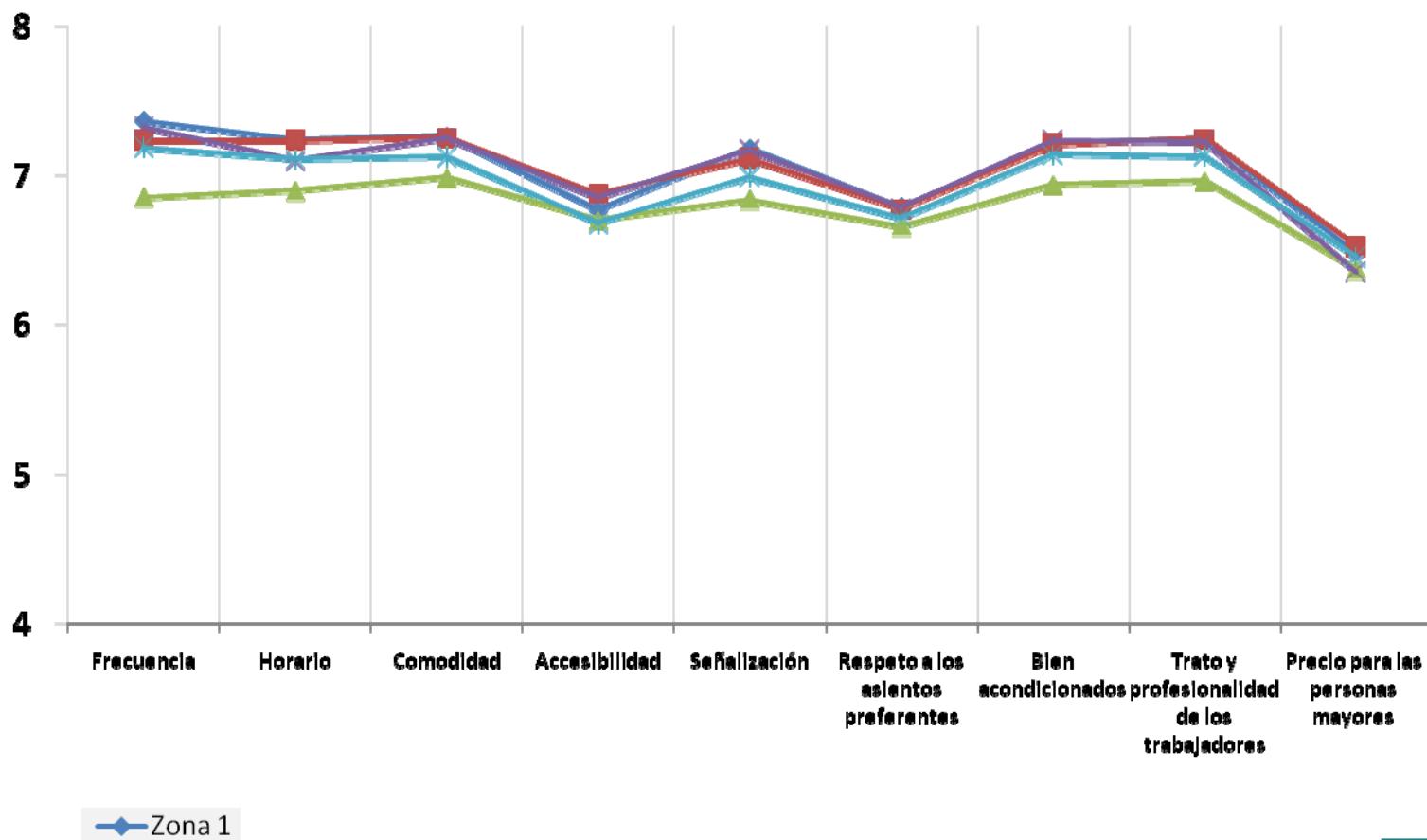
(B .51 – 59) x Zona Valoración de aspectos relacionados con el servicio de Renfe – Cercanías según la zona económica de residencia (% satisfechos)

	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
El trato y la profesionalidad de los trabajadores es correcto	<b>64,7%</b>	67,0%	69,1%	58,5%	67,0%	62,4%
Tiene una frecuencia de paso adecuada	<b>64,2%</b>	68,2%	65,4%	56,9%	70,1%	60,8%
Tiene una señalización clara	<b>64,1%</b>	68,2%	65,1%	58,2%	69,3%	59,3%
Es cómodo	<b>63,2%</b>	64,0%	66,2%	60,1%	65,9%	59,3%
Tiene un horario de funcionamiento adecuado	<b>62,5%</b>	65,2%	64,3%	57,9%	62,8%	63,4%
Está bien acondicionado (calefacción y a/a)	<b>61,8%</b>	63,6%	63,2%	58,2%	64,8%	59,3%
Es accesible a personas con discapacidad	<b>53,0%</b>	53,8%	52,6%	52,4%	56,7%	48,5%
Se respetan los asientos preferentes	<b>50,6%</b>	51,9%	51,1%	49,5%	52,5%	47,4%
El precio del servicio para las personas mayores es adecuado	<b>45,3%</b>	46,2%	47,8%	44,1%	45,2%	42,8%
Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)



## 2.3. Renfe – Cercanías de Madrid

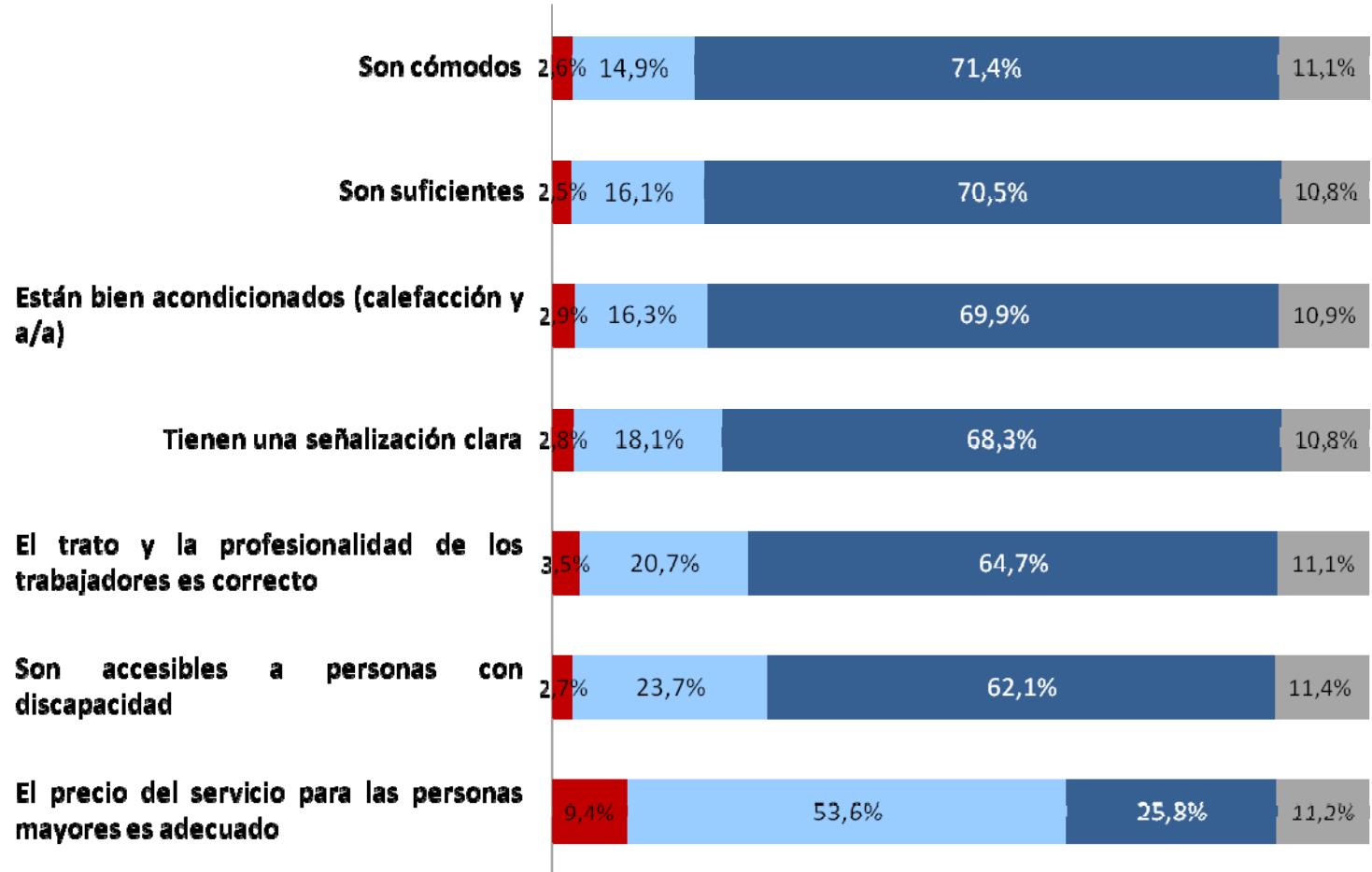
(B .51 – 59) x zona Valoración de aspectos relacionados con el servicio de Renfe – Cercanías según la zona económica de residencia (Valoración media)





## 2.4. Los taxis de Madrid

(B.60 – 66) Los taxis de Madrid...



■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

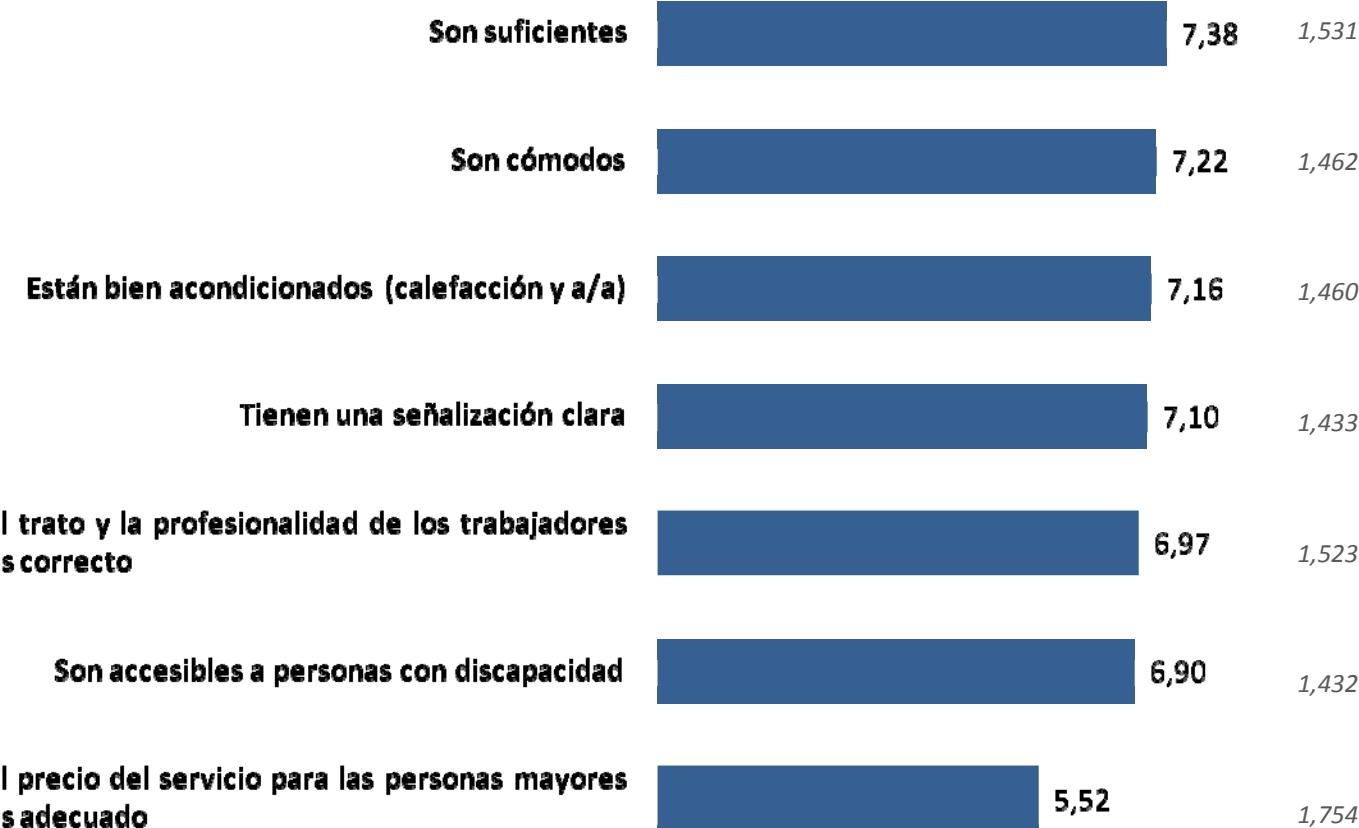
Base = 1.302



## 2.4. Los taxis de Madrid

(B.60 – 66) Los taxis de Madrid... (valoración media)

Desvi. típica





## 2.4. Los taxis de Madrid

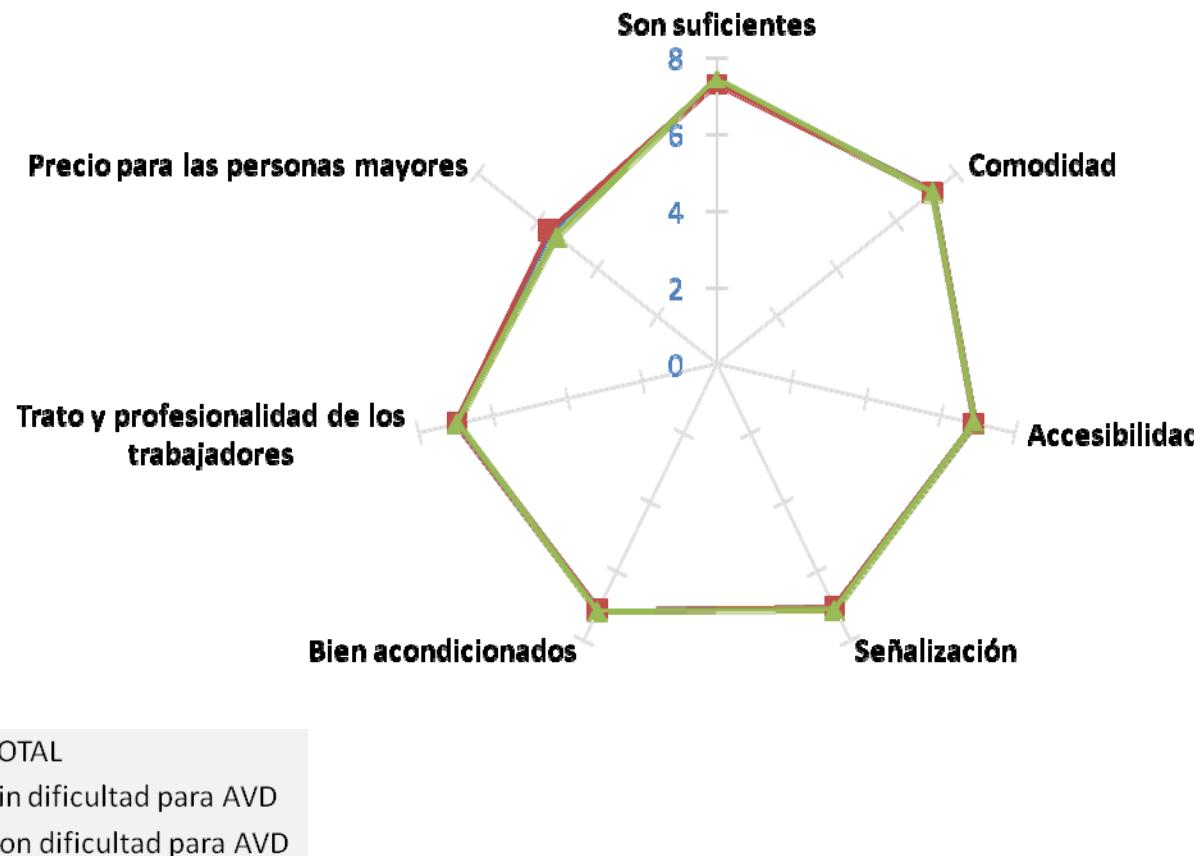
(B .60 – 66) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con los taxis según la autonomía en AVD (% satisfechos)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
<b>Son cómodos</b>	<b>71,4%</b>	72,3%	69,3%
<b>Son suficientes</b>	<b>70,5%</b>	69,2%	73,8%
<b>Están bien acondicionados (calefacción y a/a)</b>	<b>69,9%</b>	70,0%	69,6%
<b>Tienen una señalización clara</b>	<b>68,3%</b>	68,6%	67,5%
<b>El trato y la profesionalidad de los trabajadores es correcto</b>	<b>64,7%</b>	64,9%	64,3%
<b>Son accesibles a personas con discapacidad</b>	<b>62,1%</b>	62,6%	61,1%
<b>El precio del servicio para las personas mayores es adecuado</b>	<b>25,8%</b>	26,4%	24,3%
Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)



## 2.4. Los taxis de Madrid

(B .60 – 66) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con los taxis según la autonomía en AVD (Valoración media)





## 2.4. Los taxis de Madrid

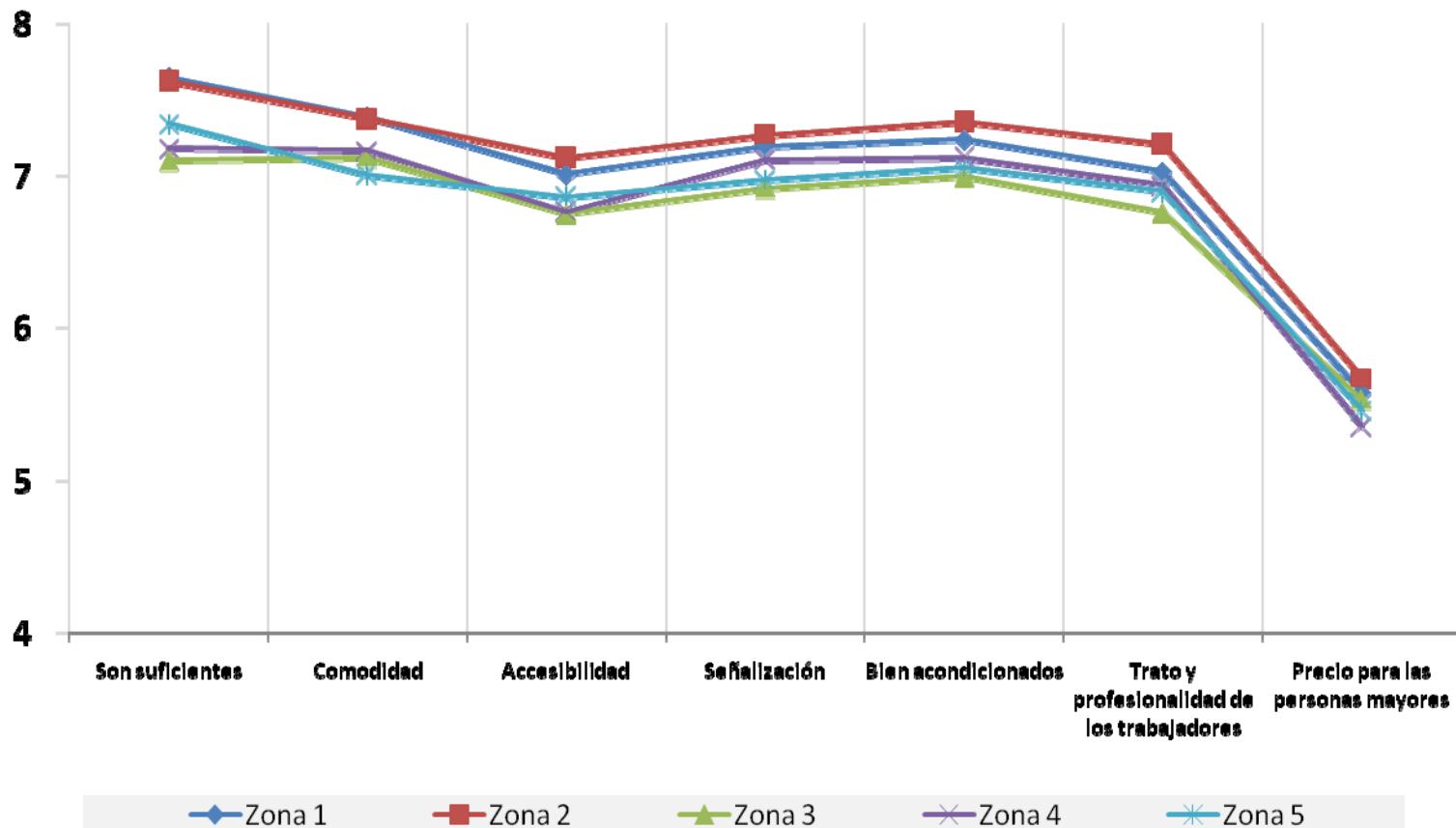
(B .60 – 66) x Zona Valoración de aspectos relacionados con los taxis según la zona económica de residencia (% satisfechos)

	<b>TOTAL</b>	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
<b>Son cómodos</b>	<b>71,4%</b>	78,0%	72,4%	67,5%	70,5%	68,6%
<b>Son suficientes</b>	<b>70,5%</b>	77,3%	71,7%	64,6%	68,6%	71,6%
<b>Están bien acondicionados (calefacción y a/a)</b>	<b>69,9%</b>	69,7%	71,3%	65,6%	72,8%	71,1%
<b>Tienen una señalización clara</b>	<b>68,3%</b>	72,3%	70,2%	61,7%	69,7%	68,6%
<b>El trato y la profesionalidad de los trabajadores es correcto</b>	<b>64,7%</b>	65,2%	67,3%	60,8%	64,8%	67,0%
<b>Son accesibles a personas con discapacidad</b>	<b>62,1%</b>	64,0%	64,0%	56,9%	62,5%	64,9%
<b>El precio del servicio para las personas mayores es adecuado</b>	<b>25,8%</b>	25,4%	26,1%	25,7%	24,5%	27,8%
Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)



## 2.4. Los taxis de Madrid

(B .60 – 66) x zona Valoración de aspectos relacionados con los taxis según la zona económica de residencia (Valoración media)





## 2.5. Vías de comunicación de la ciudad

(B.67–69) Las vías de comunicación de la ciudad de Madrid...

Para una persona mayor es fácil desplazarse desde Madrid a otros municipios en autobuses interurbanos



Para una persona mayor es fácil desplazarse desde Madrid a otros municipios en trenes



Para una persona mayor es fácil desplazarse desde Madrid a otros municipios en avión



■ En desacuerdo (0 a 3)

■ Indiferentes (4 a 6)

■ De acuerdo (7 a 10)

■ Ns/Nc

Base = 1.302

(B.67 – 69) Las vías de comunicación de Madrid... (Valoración media)

Desvi. típica

Para una persona mayor es fácil desplazarse en autobuses interurbanos



6,89

1,338

Para una persona mayor es fácil desplazarse en trenes



6,89

1,432

Para una persona mayor es fácil desplazarse en avión



6,84

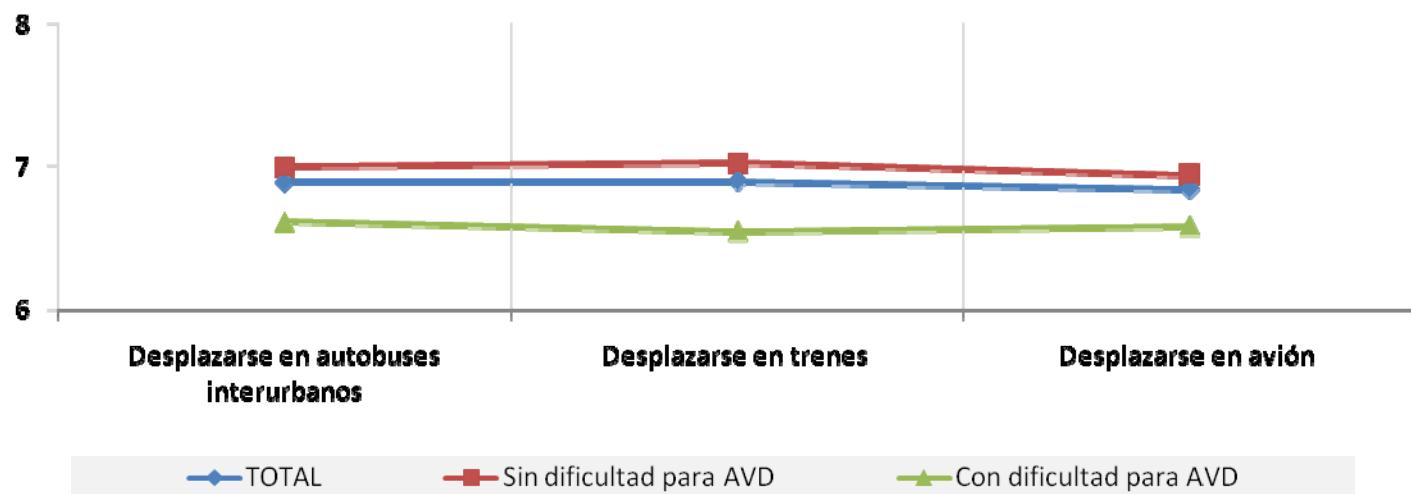
1,817



## 2.5. Vías de comunicación de la ciudad

(B .67 – 69) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con las vías de comunicación según la autonomía en AVD (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Para una persona mayor es fácil desplazarse en autobuses interurbanos	64,8%	67,7%	57,7%
Para una persona mayor es fácil desplazarse en trenes	62,0%	65,7%	52,9%
Para una persona mayor es fácil desplazarse en avión	60,4%	62,3%	55,6%
Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)

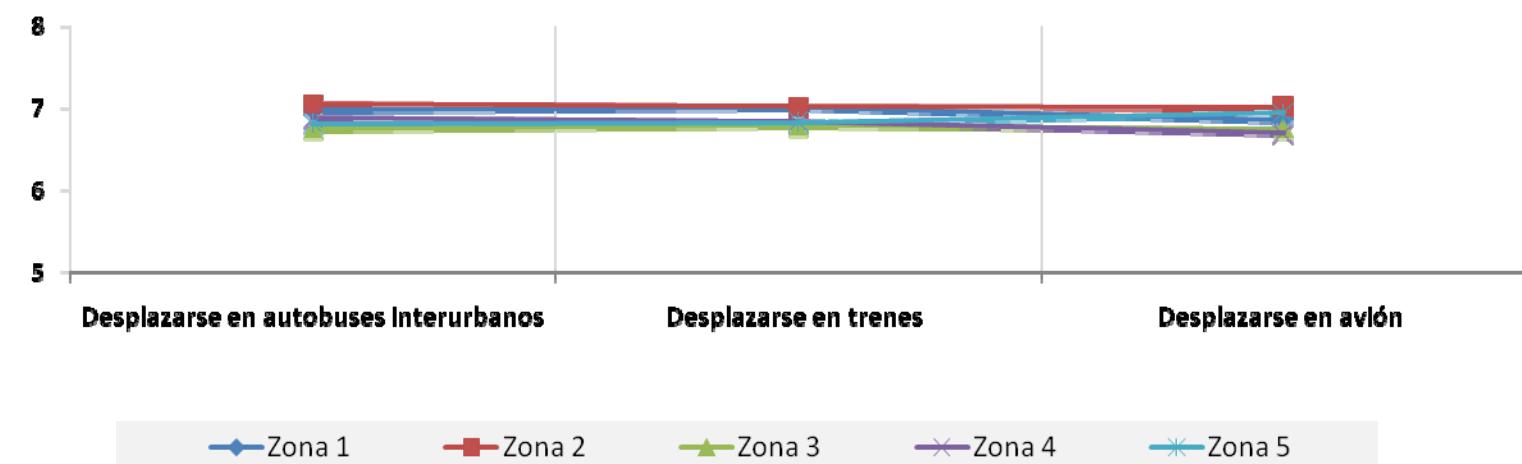




## 2.5. Vías de comunicación de la ciudad

(B .67 – 69) x Zona Valoración de aspectos relacionados con las vías de comunicación según la zona económica de residencia (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

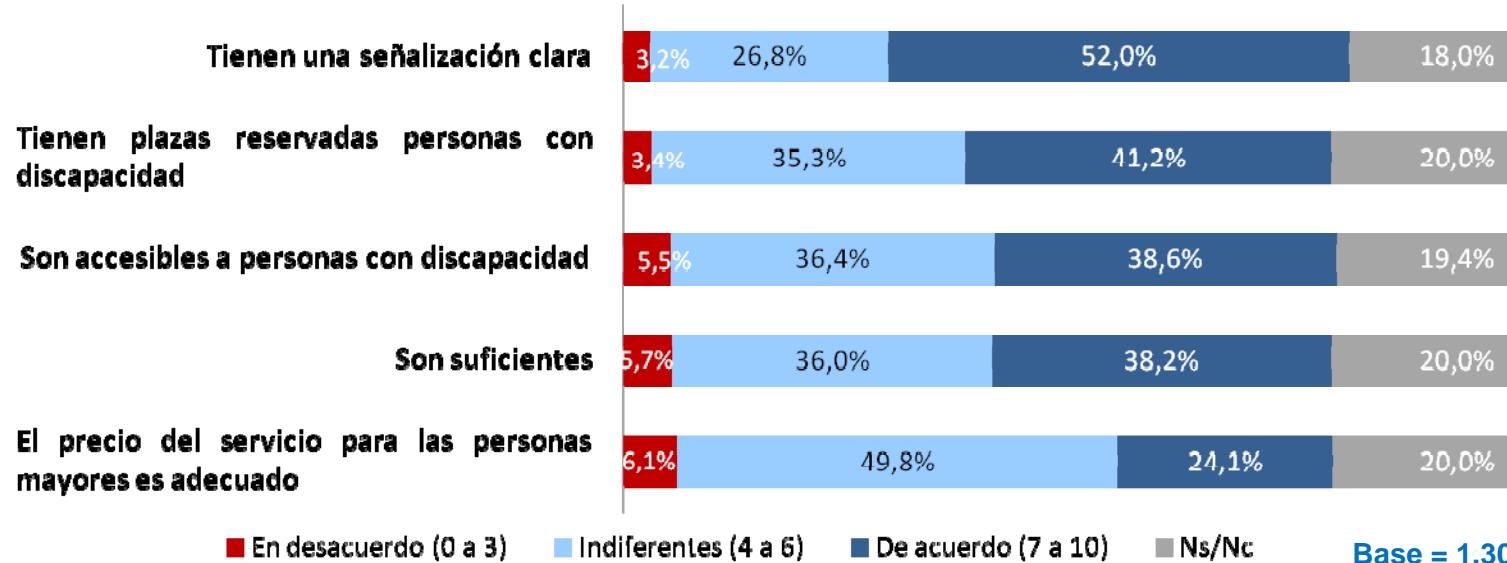
	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Para una persona mayor es fácil desplazarse en autobuses interurbanos	64,8%	65,5%	67,3%	63,0%	64,8%	63,4%
Para una persona mayor es fácil desplazarse en trenes	62,0%	62,9%	66,2%	59,8%	60,5%	60,3%
Para una persona mayor es fácil desplazarse en avión	60,4%	61,4%	64,3%	57,6%	58,2%	60,8%
Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)





## 2.6. Los parking públicos de Madrid

### (B.70–74) Los parking públicos de Madrid...



### (B.70 – 74) Los parking públicos de Madrid... (Valoración media)

Desvi. típica

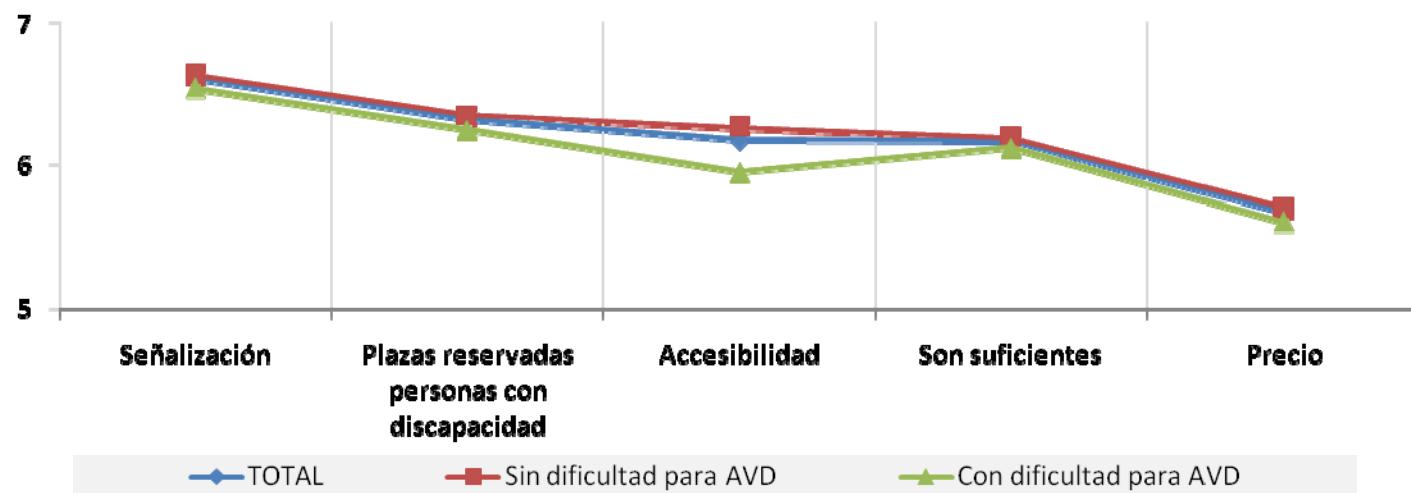




## 2.6. Los parking públicos de Madrid

(B .70 – 74) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con los parking públicos según la autonomía en AVD (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Tienen una señalización clara	52,0%	53,7%	47,9%
Tienen plazas reservadas personas con discapacidad	41,2%	43,0%	37,0%
Son accesibles a personas con discapacidad	38,6%	40,8%	33,3%
Son suficientes	38,2%	40,4%	33,1%
El precio del servicio para las personas mayores es adecuado	24,1%	24,7%	22,8%
Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)

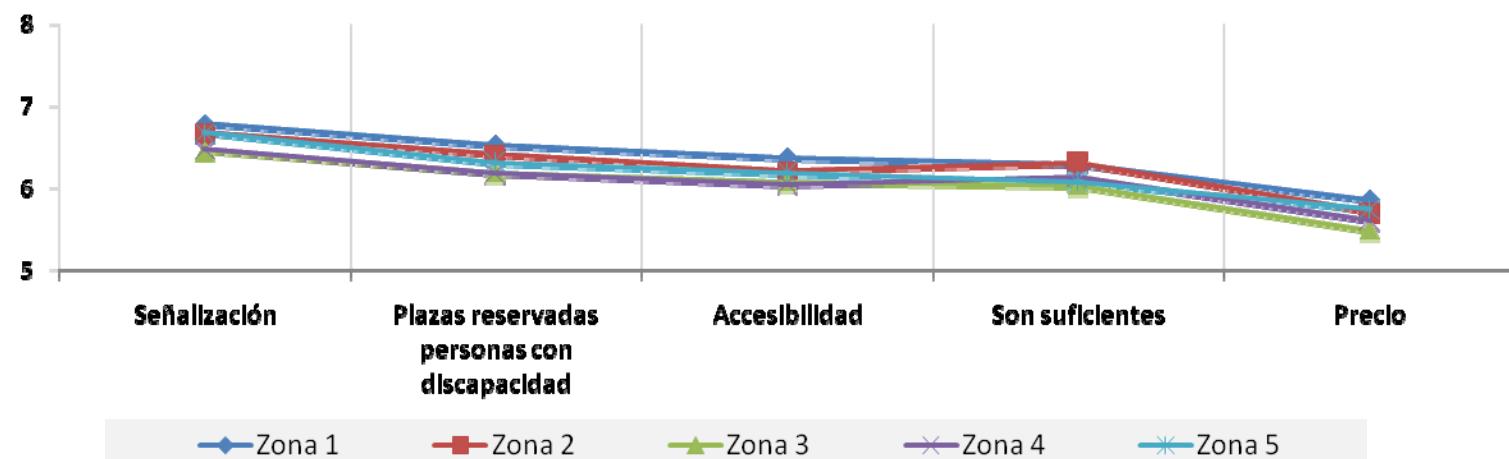




## 2.6. Los parking públicos de Madrid

(B .70 – 74) x Zona Valoración de aspectos relacionados con los parking públicos según la zona económica de residencia (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Tienen una señalización clara	52,0%	59,1%	55,5%	46,6%	49,4%	49,5%
Tienen plazas reservadas personas con discapacidad	41,2%	48,9%	43,0%	36,7%	40,2%	37,1%
Son accesibles a personas con discapacidad	38,6%	43,2%	41,2%	35,7%	37,2%	35,6%
Son suficientes	38,2%	42,4%	42,6%	34,1%	37,9%	33,5%
El precio del servicio para las personas mayores es adecuado	24,1%	25,8%	28,3%	18,0%	23,0%	27,3%
Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)

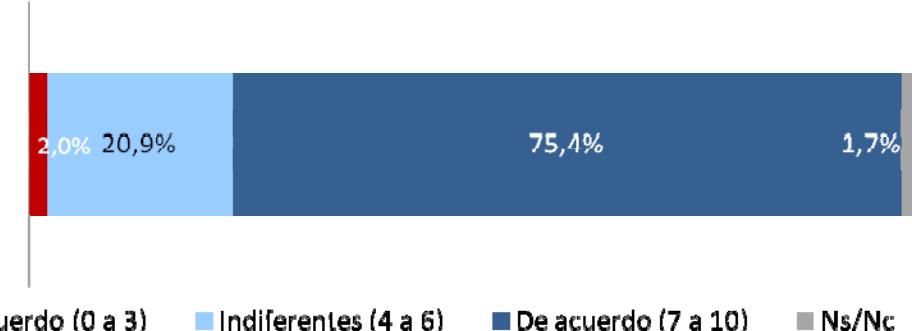




## 2.7. El servicio de transporte en general

(B.75) El servicio de transporte de Madrid en general...

Satisfacción con los transportes de la ciudad de Madrid



Base = 1.302

(B.75) El servicio de transporte de Madrid en general (valoración media)

Satisfacción con los transportes de la ciudad de Madrid

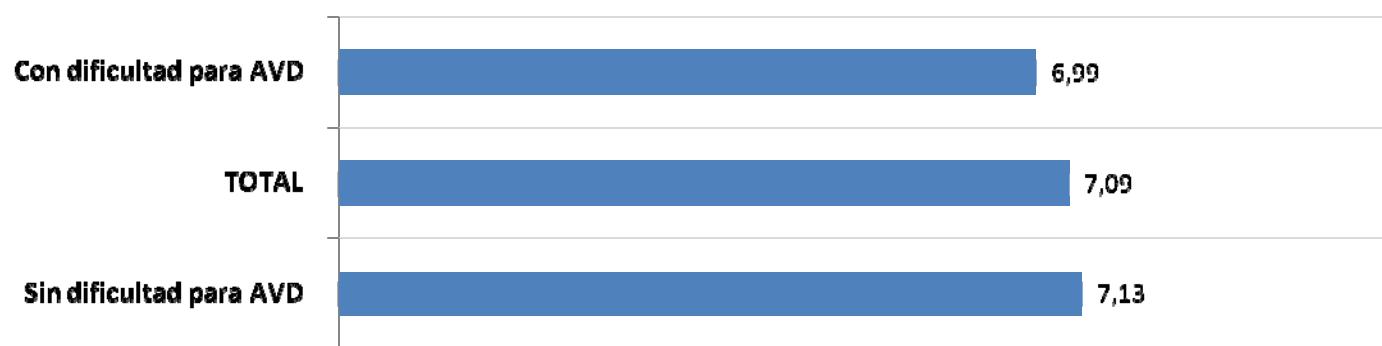




## 2.7. El servicio de transporte en general

(B .75) x D.C.4 Valoración del servicio de transporte en general según la autonomía en AVD (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Satisfacción con los transportes de la ciudad de Madrid	75,4%	76,9%	71,7%
Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)

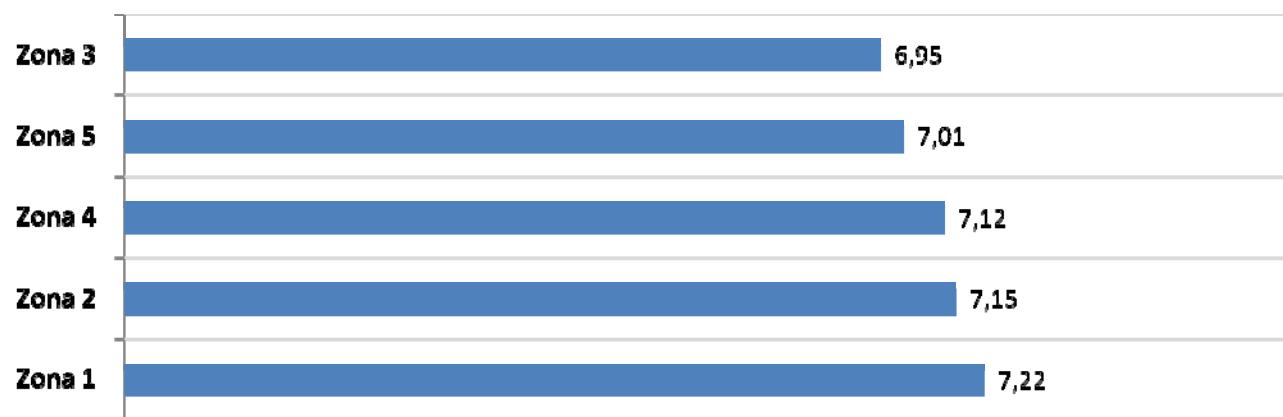




## 2.7. El servicio de transporte en general

(B .75) x Zona **Valoración del servicio de transporte en general según la zona económica de residencia** (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
<b>Satisfacción con los transportes de la ciudad de Madrid</b>	<b>75,4%</b>	76,9%	77,2%	72,3%	77,8%	72,7%
Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)





# 3.

## Valoración general

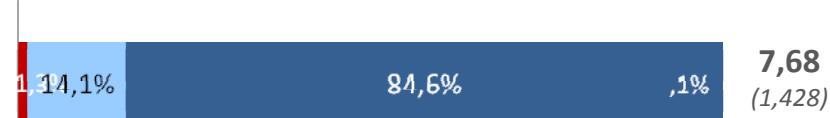


### 3.1. Valoración general

#### (B.76 – 77) Valoración de las personas que han respondido al cuestionario C.A. II

Media  
(desvi. típica)

**En general puedo decir que estoy satisfecho/a de vivir en Madrid**



**Considero que Madrid es una ciudad amigable con las personas mayores**



■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 1.302

#### Valoración del total de personas encuestadas (cuestionarios C.A. I, II y III)

Media

**En general puedo decir que estoy satisfecho/a de vivir en Madrid**



**Considero que Madrid es una ciudad amigable con las personas mayores**



■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

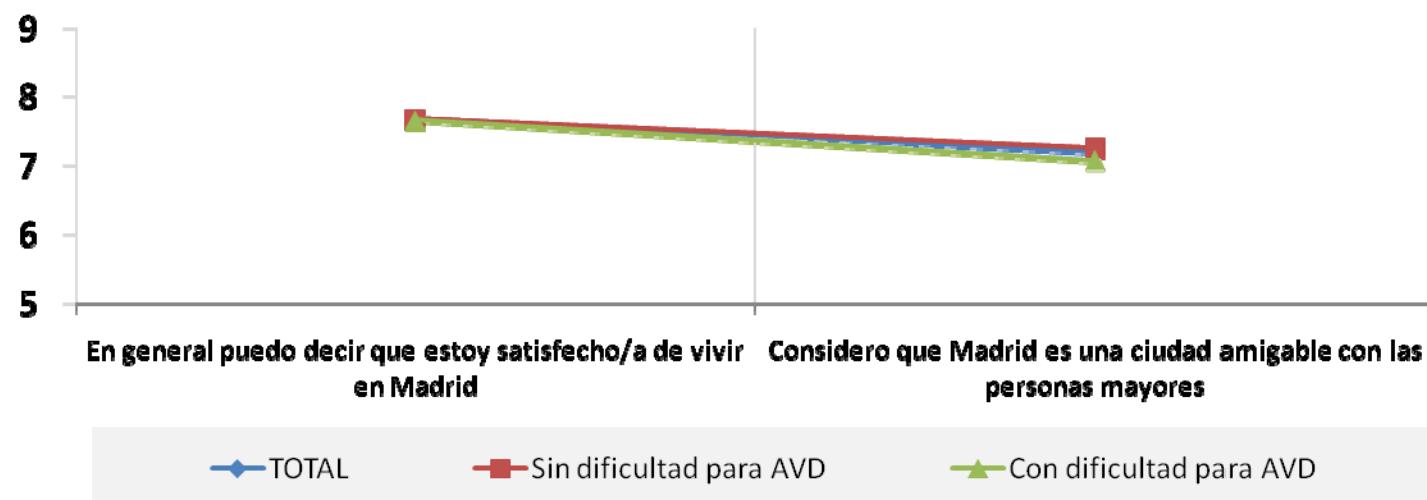
Base = 3.600



### 3.1. Valoración general

(B .76 – 77) x D.C.4 Valoración general según la autonomía en AVD  
(Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
En general puedo decir que estoy satisfecho/a de vivir en Madrid	84,6%	84,5%	84,7%
Considero que Madrid es una ciudad amigable con las personas mayores	73,4%	74,4%	71,2%
Base	1.302 (100%)	924 (100%)	378 (100%)

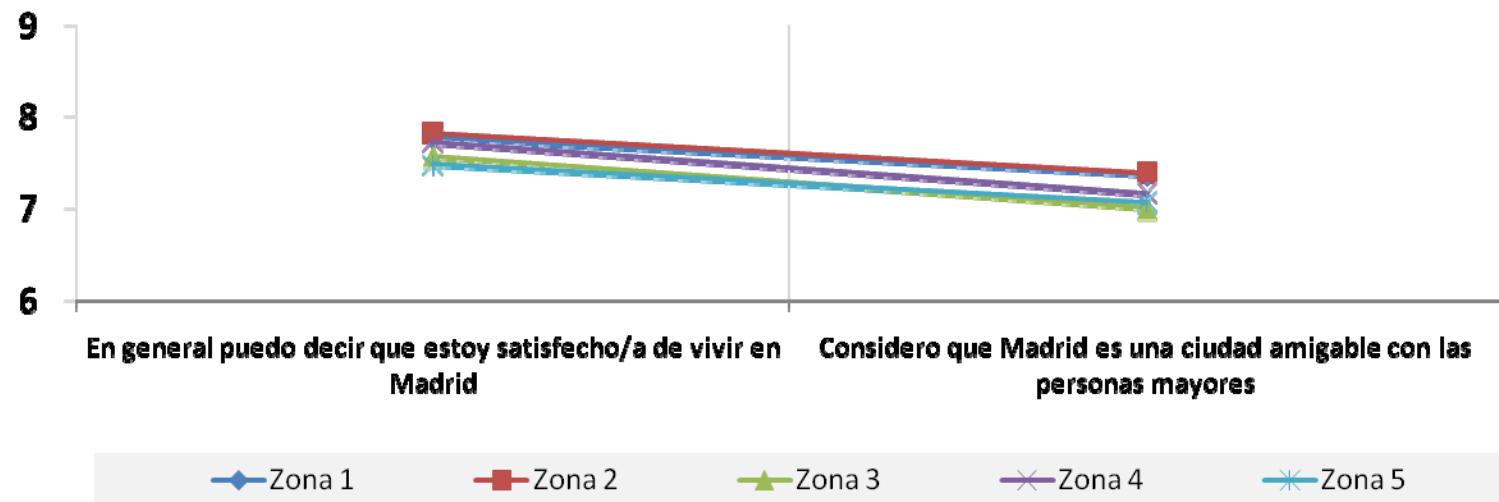




### 3.1. Valoración general

(B .76 – 77) x Zona Valoración general según la zona económica de residencia  
(Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
En general puedo decir que estoy satisfecho/a de vivir en Madrid	84,6%	87,1%	87,1%	82,6%	85,1%	79,9%
Considero que Madrid es una ciudad amigable con las personas mayores	73,4%	74,6%	77,9%	69,1%	73,2%	72,7%
Base	1.302 (100%)	264 (100%)	272 (100%)	311 (100%)	261 (100%)	194 (100%)





*¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!*



**¡MADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA, SERVICIOS  
SOCIALES Y PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

