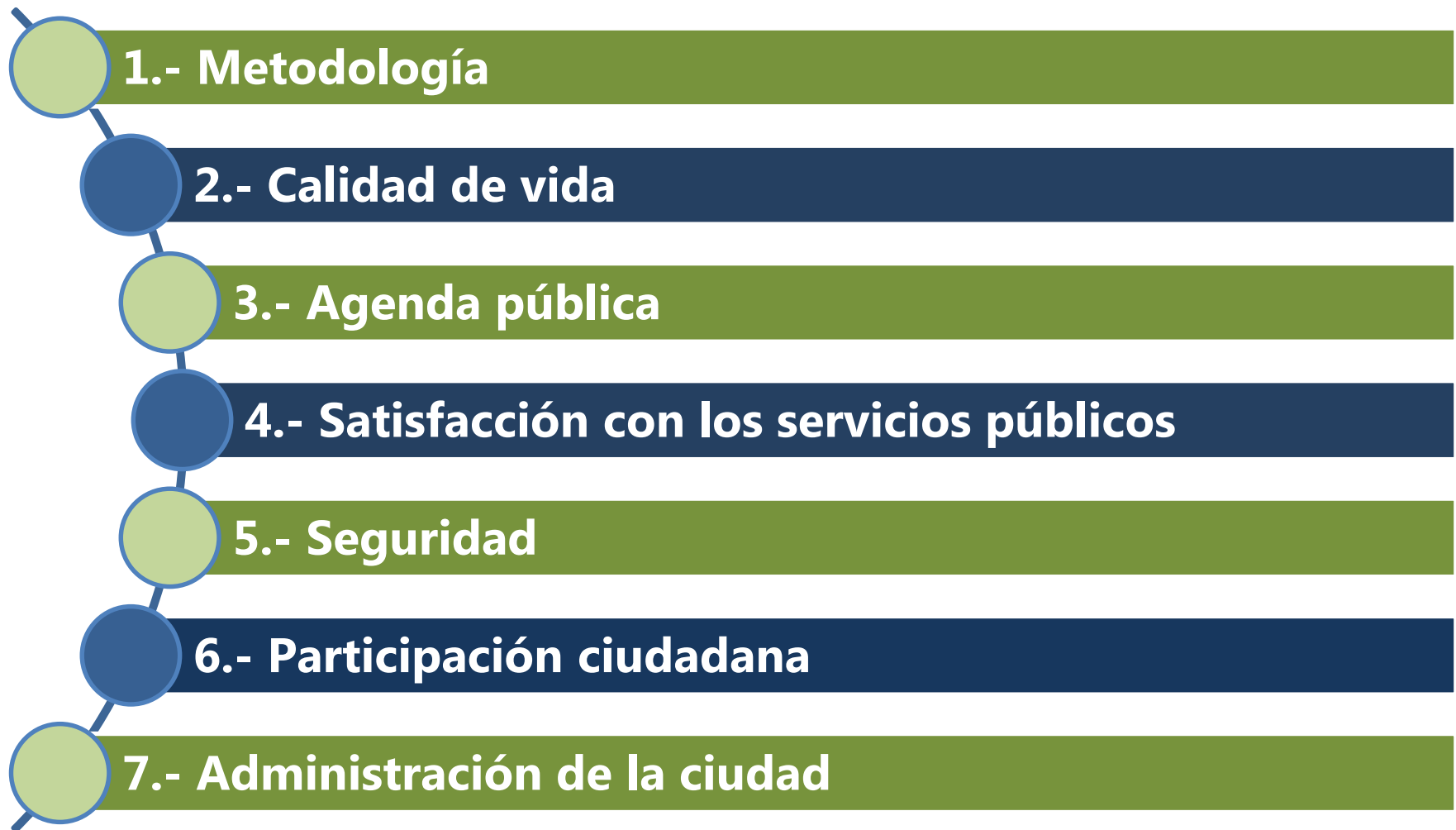


# **Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2019**

**8 de junio de 2019**

## ESTRUCTURA DE LA SESIÓN



# METODOLOGÍA

<b>Universo</b>	Personas de 18 o más años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
<b>Tamaño muestral</b>	8.578 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente
<b>Error muestral</b>	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$ , el error muestral es de $\pm 1,08\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 5\%$ para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple
<b>Procedimiento de muestreo</b>	Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo de los informantes. Afijación uniforme por distritos.
<b>Método de recogida</b>	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio del informante
<b>Periodo de recogida</b>	Del 4 de febrero al 5 de abril de 2019
<b>Ponderación</b>	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón de diciembre de 2018
<b>Empresa adjudicataria</b>	Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A

## INDICADORES UTILIZADOS

Todas las preguntas de la encuesta

- **Frecuencias** porcentuales de las variables

Preguntas con escala semántica

- **Indicadores Sintéticos** \*

Área de satisfacción: [50-100]

Área de insatisfacción: [0-50]

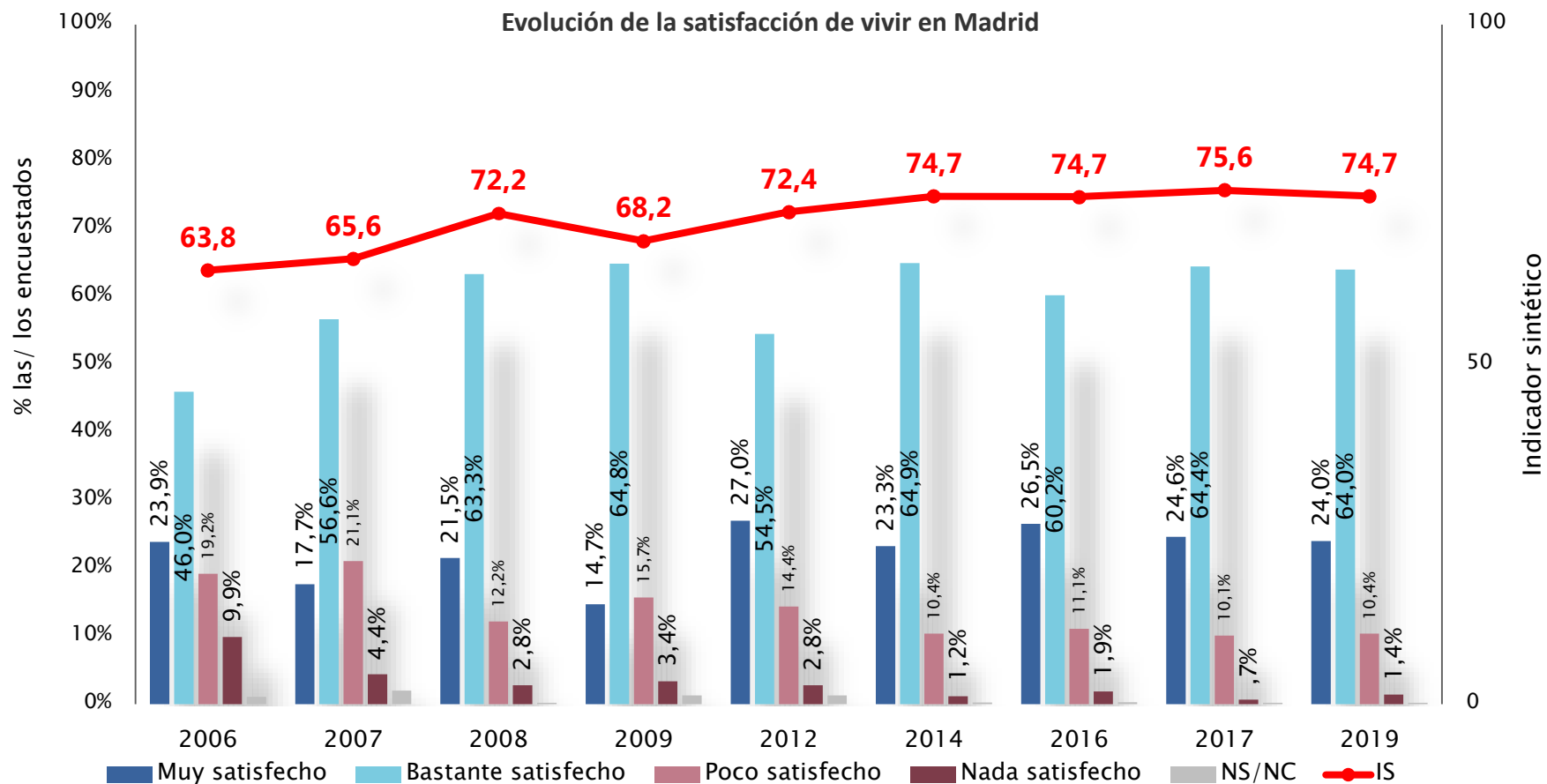
Preguntas con escala numérica  
0-10 puntos

- **Medias** de satisfacción

Área de satisfacción: [5-10]

Área de insatisfacción: [0-5]

# CALIDAD DE VIDA



Datos evolutivos

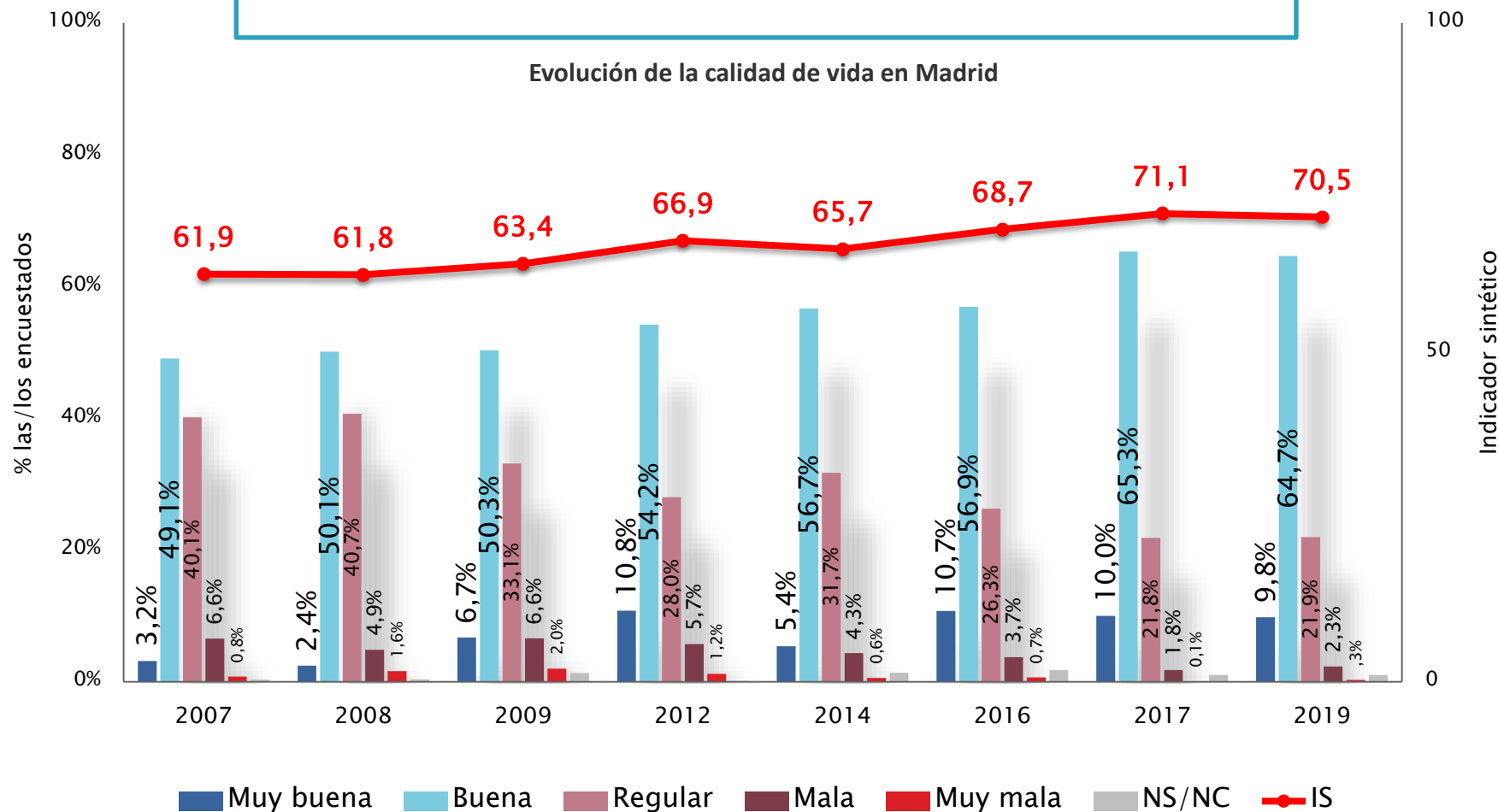
Disminuye la satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid

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

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

# CALIDAD DE VIDA

Evolución de la calidad de vida en Madrid



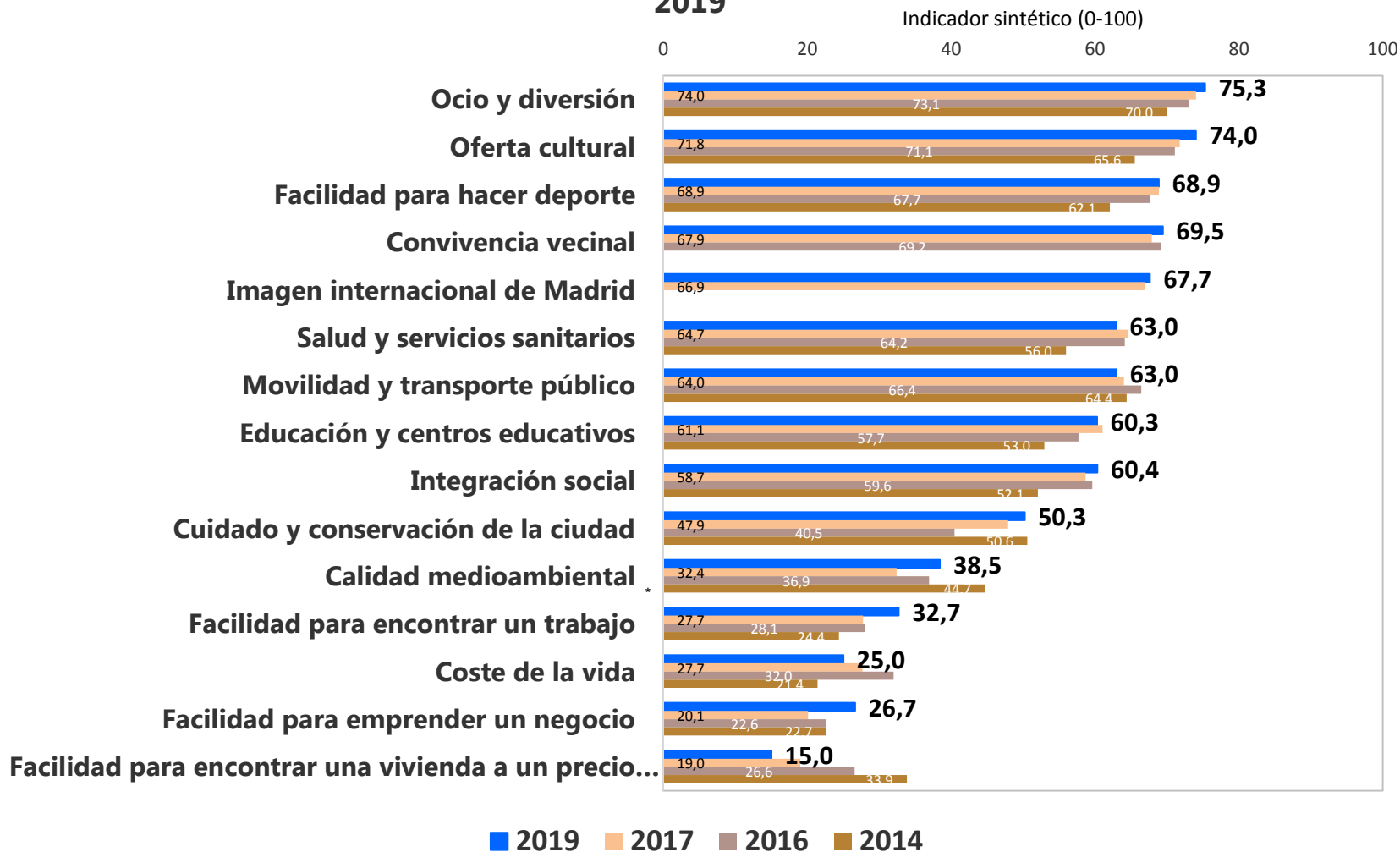
Datos evolutivos

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

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

# CALIDAD DE VIDA

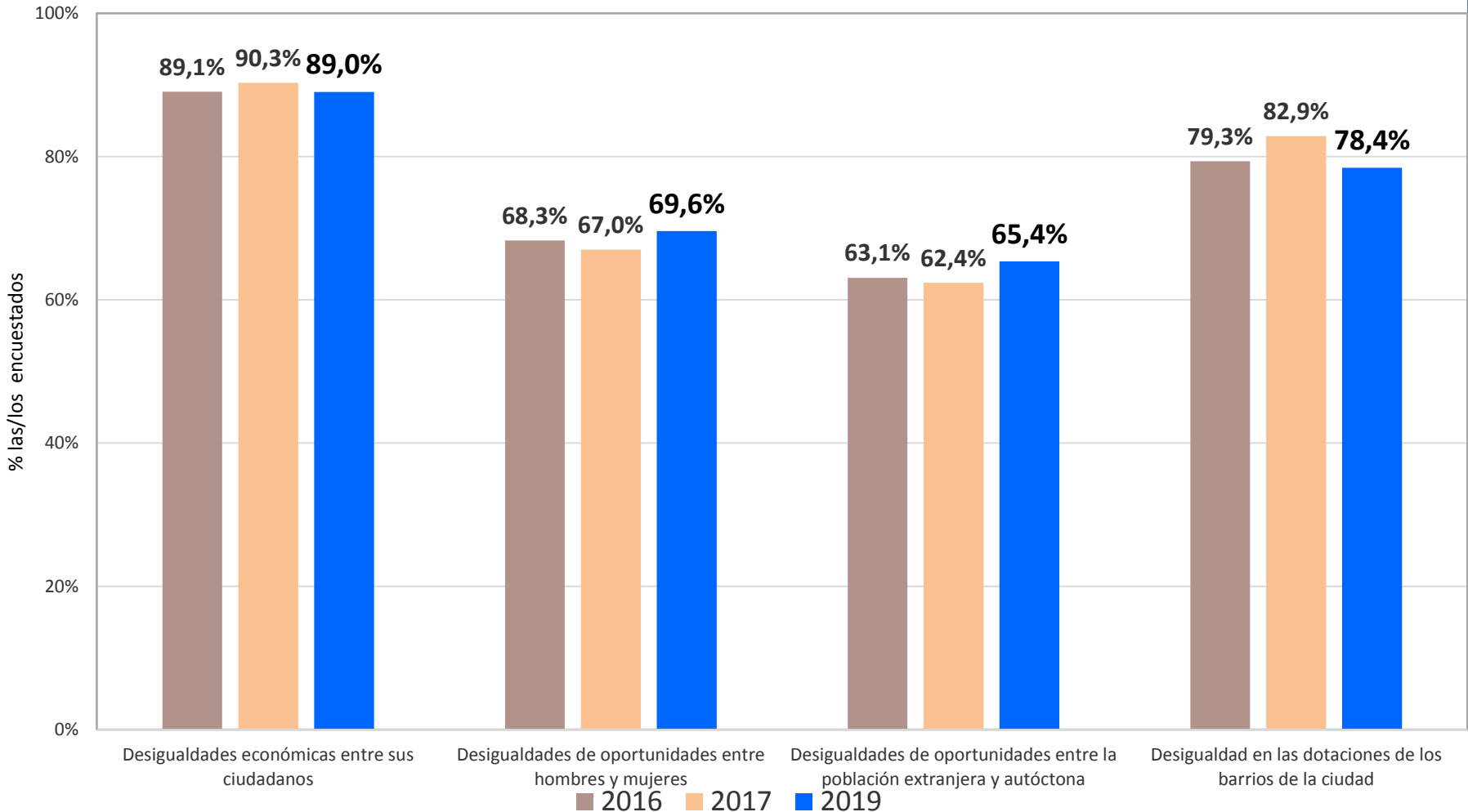
Evolución IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida de la ciudad 2014-2019



Datos evolutivos

# CALIDAD DE VIDA

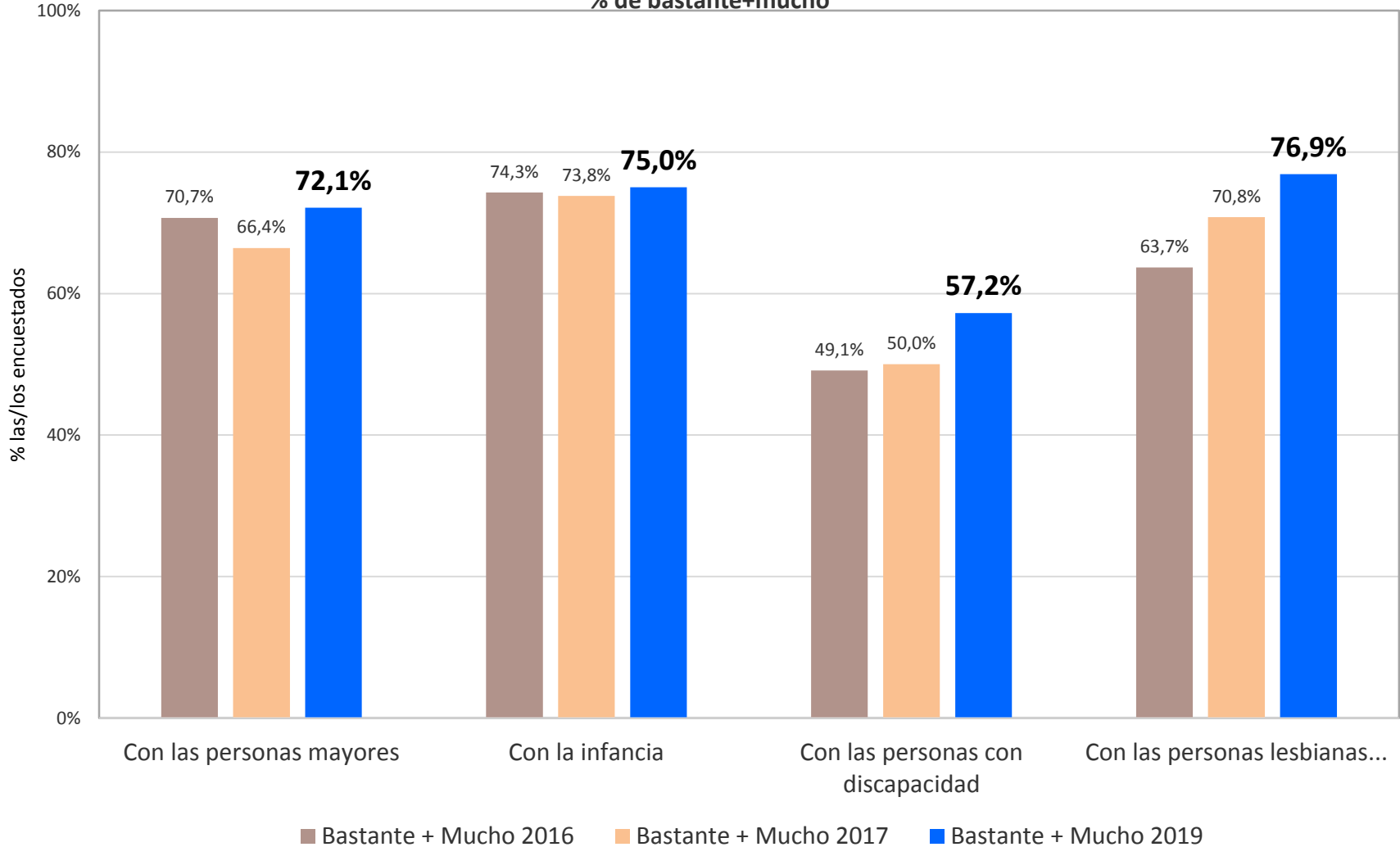
Percepción de las desigualdades en la ciudad de Madrid.  
% de alta+muy alta





# CALIDAD DE VIDA

Madrid ciudad amigable con .....  
% de bastante+mucho



# AGENDA PÚBLICA

## Evolución de los principales problemas

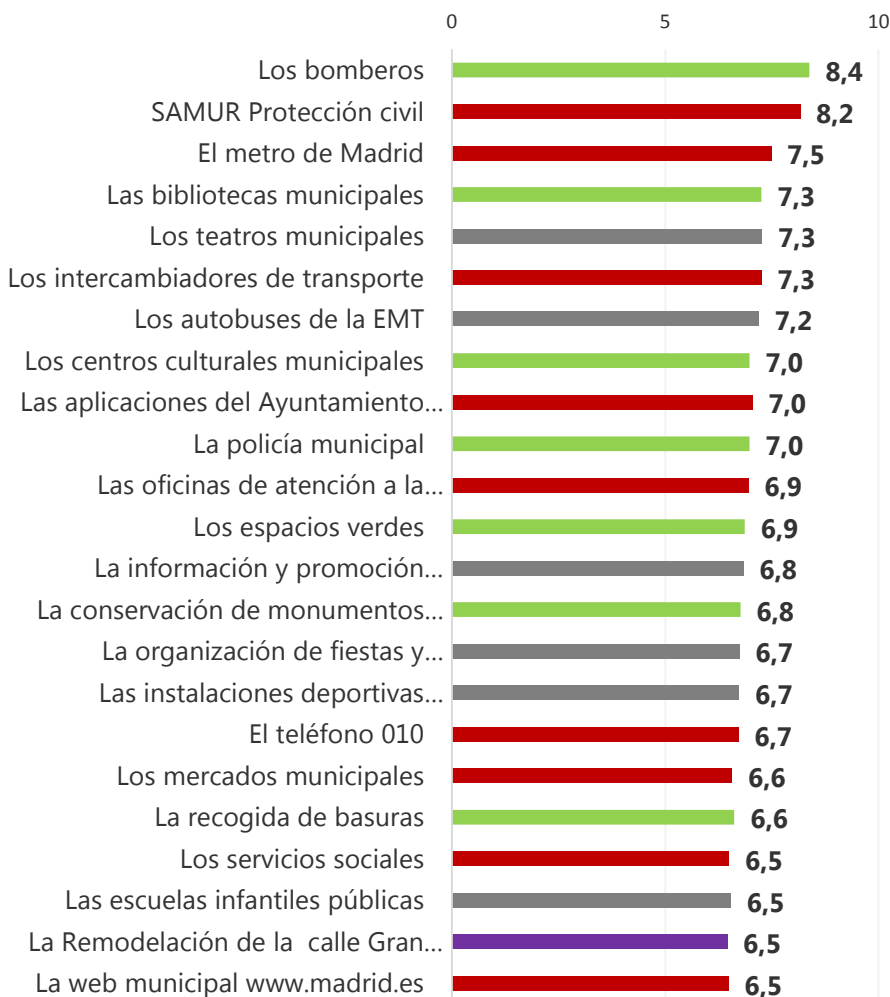


## SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Respecto a 2017

- Mejora
- Empeora
- Queda igual
- Incorporado en 2019

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

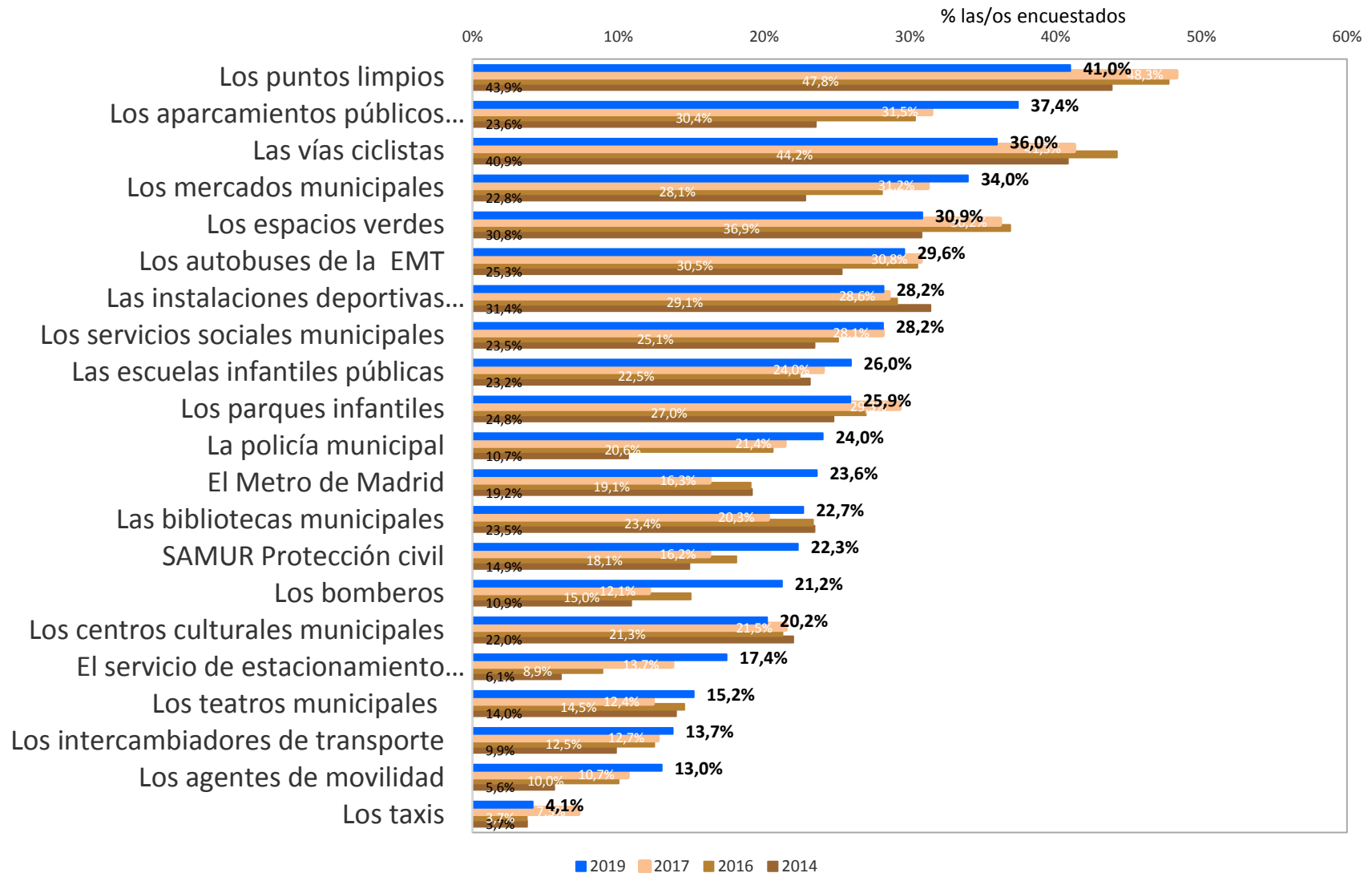


Datos 2019

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

# SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS

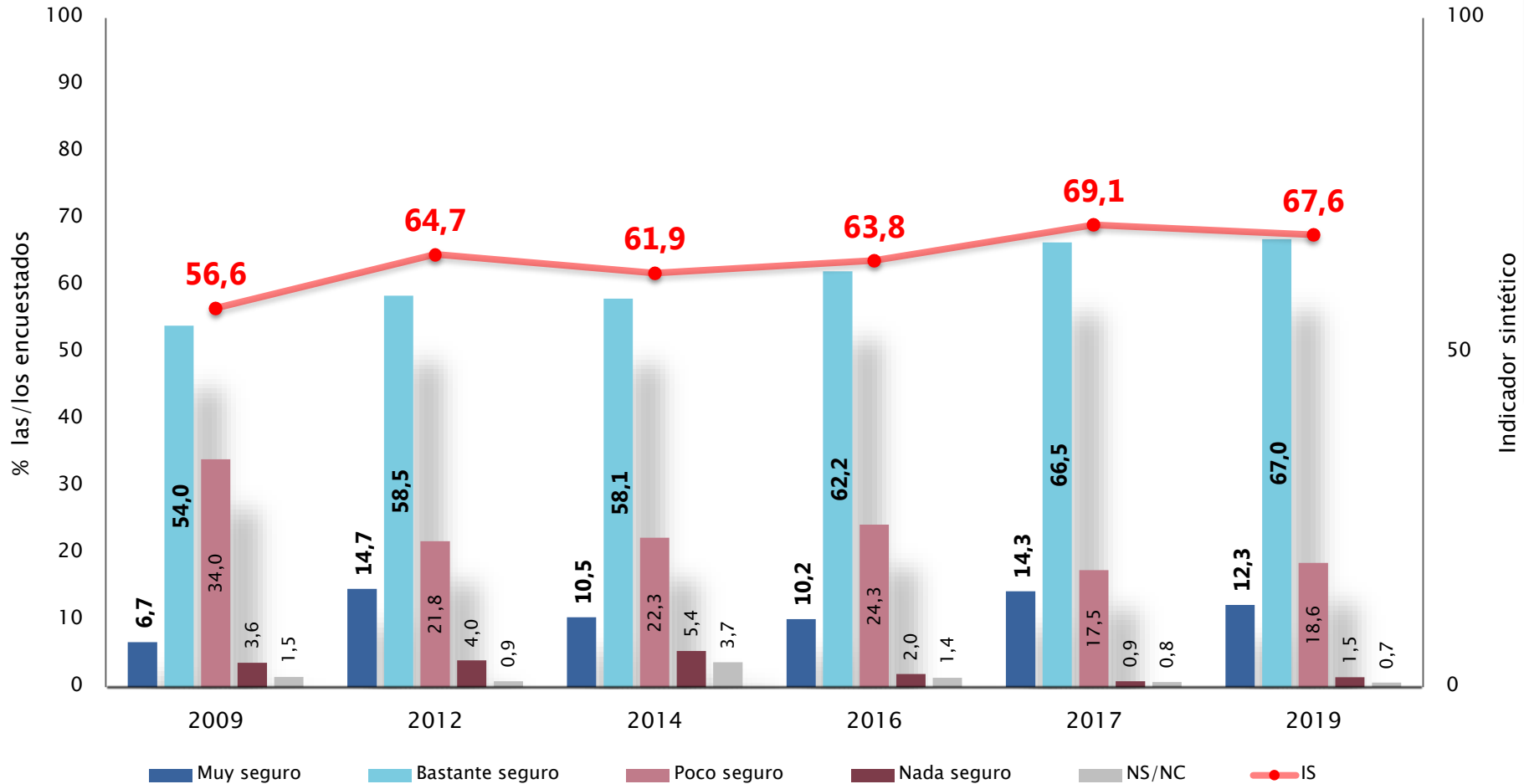
% encuestados/as que opina que son insuficientes.....



# SEGURIDAD

Evolución de la percepción de seguridad en la ciudad de Madrid

Datos evolutivos



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

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

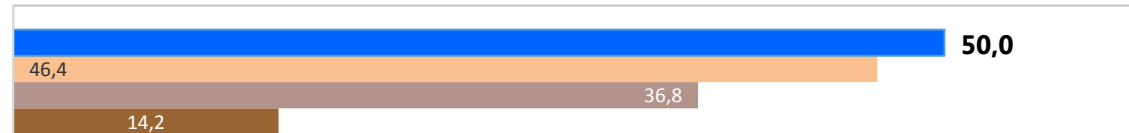
Percepción sobre la participación ciudadana.

% Respuesta Sí.

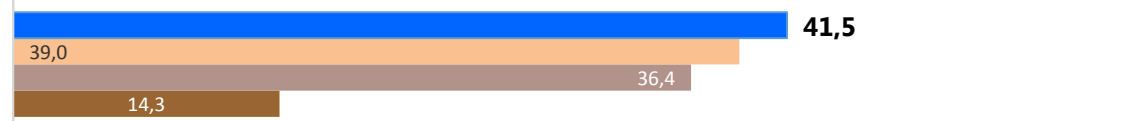
% los/las encuestadas

0 10 20 30 40 50 60

¿Cree que el ayuntamiento facilita la participación ciudadana?



¿Cree que el ayuntamiento toma en consideración las opiniones de los ciudadanos?



¿Tiene interés en participar en los asuntos municipales?



Durante los últimos 12 meses, ¿ha participado en alguna consulta ciudadana?



¿Pertenece a alguna asociación o entidad, ya sea deportiva, sindical...?



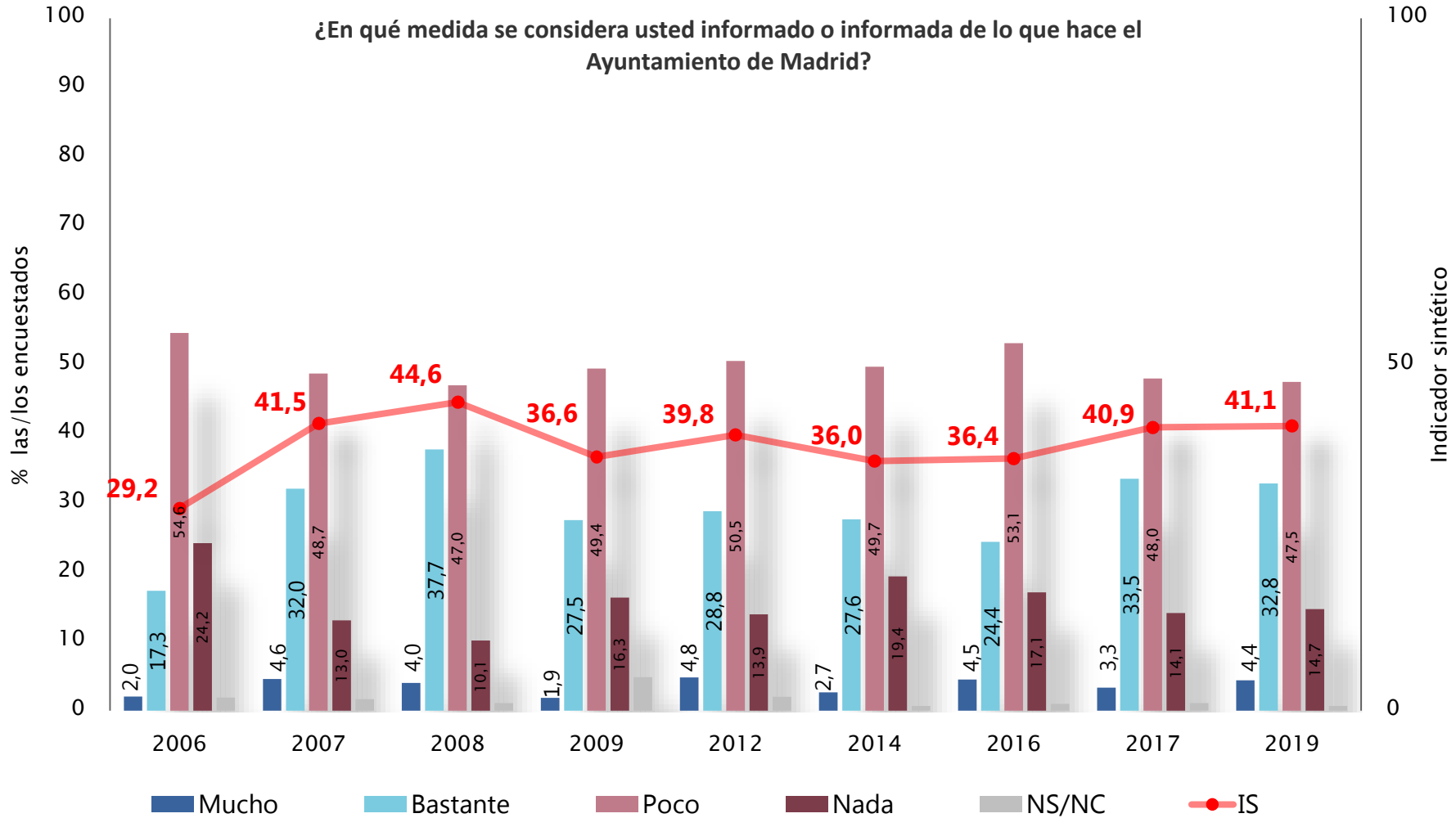
¿Pertenece a algún órgano de participación local...?



■ 2019 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2014

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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



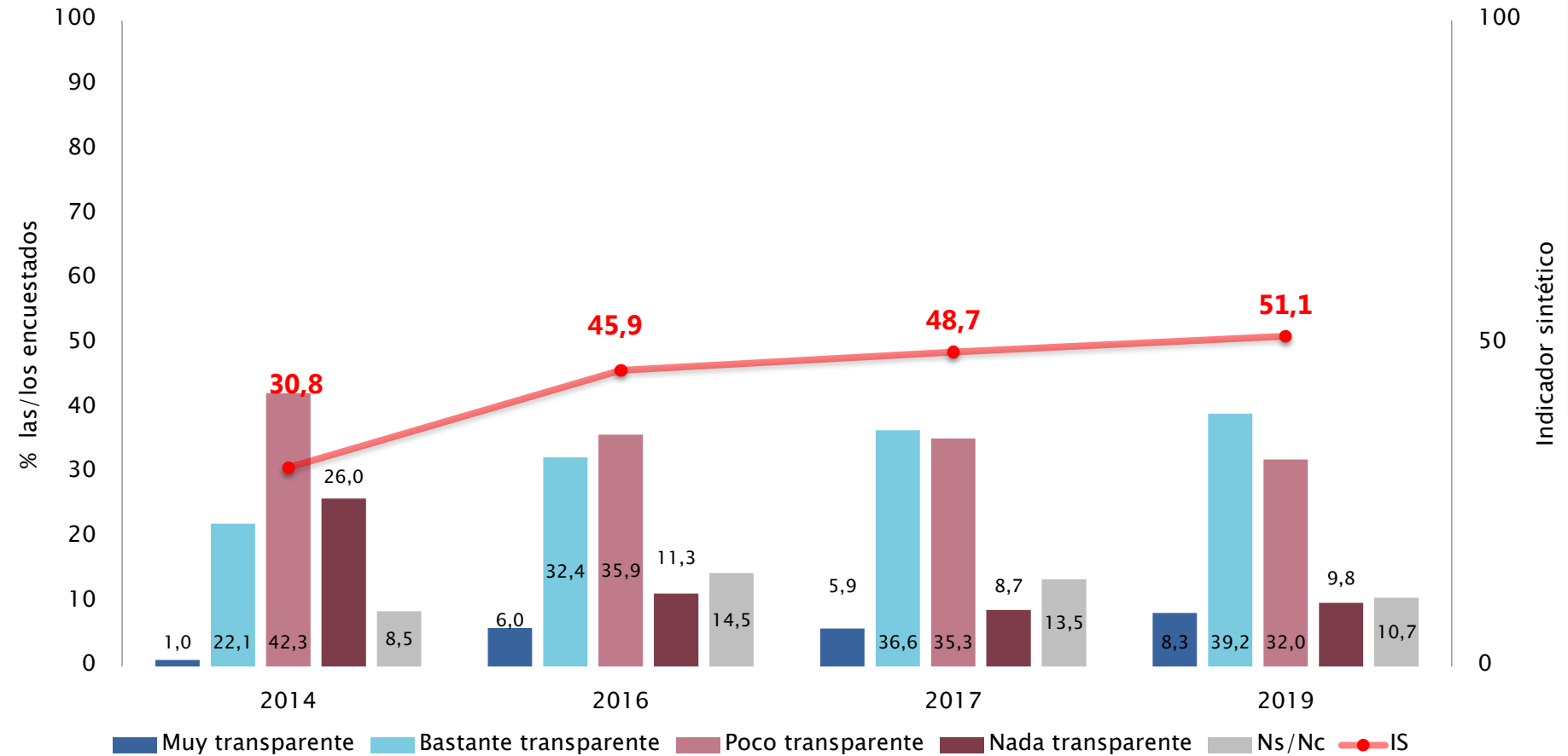
Datos evolutivos

Indicador sintético

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

# TRANSPARENCIA

Evolución de la percepción de transparencia del Ayuntamiento de Madrid



Datos evolutivos

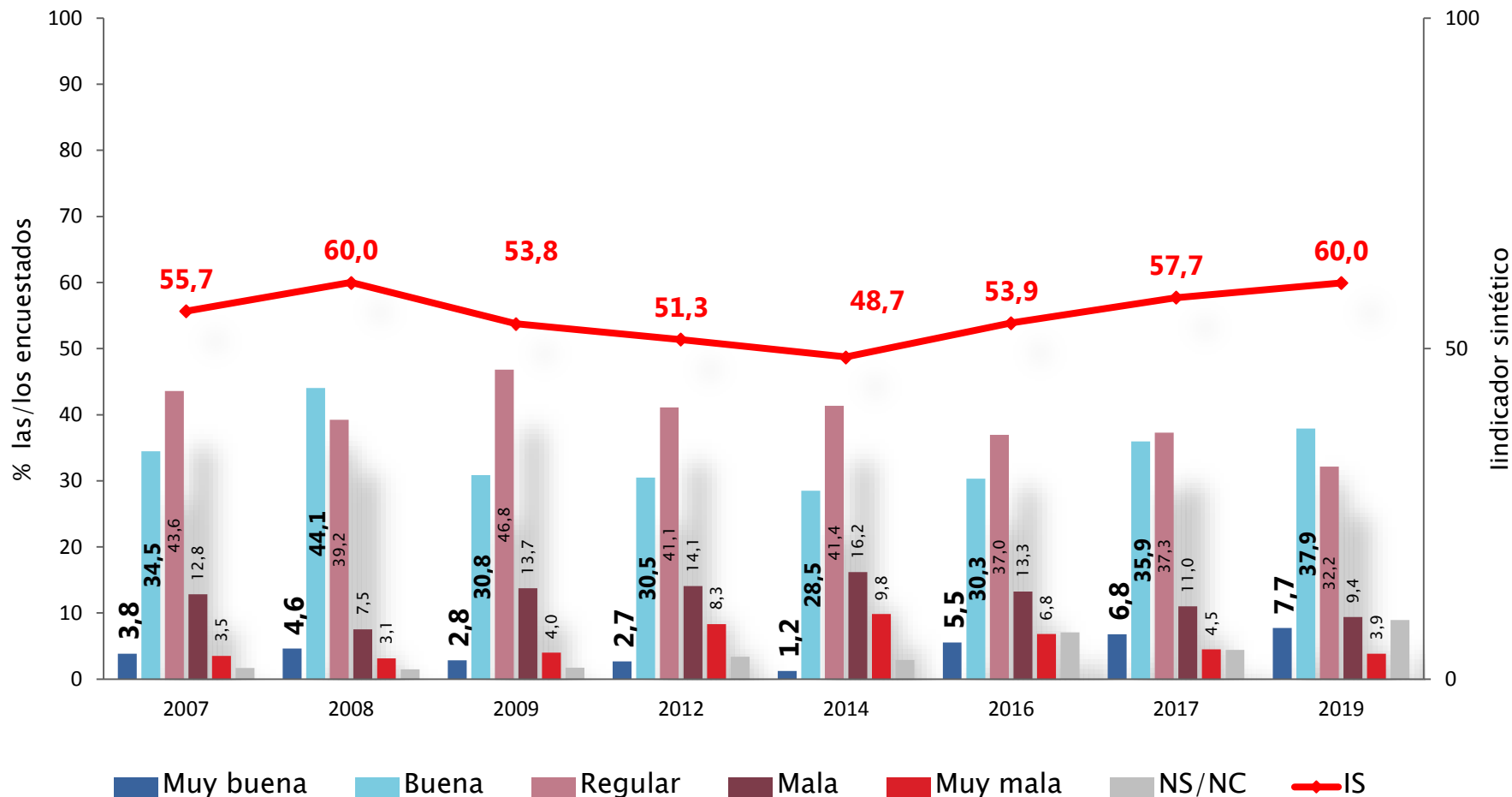
Indicador sintético

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



# ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD

Calificación de la gestión del Ayuntamiento de Madrid



Datos evolutivos

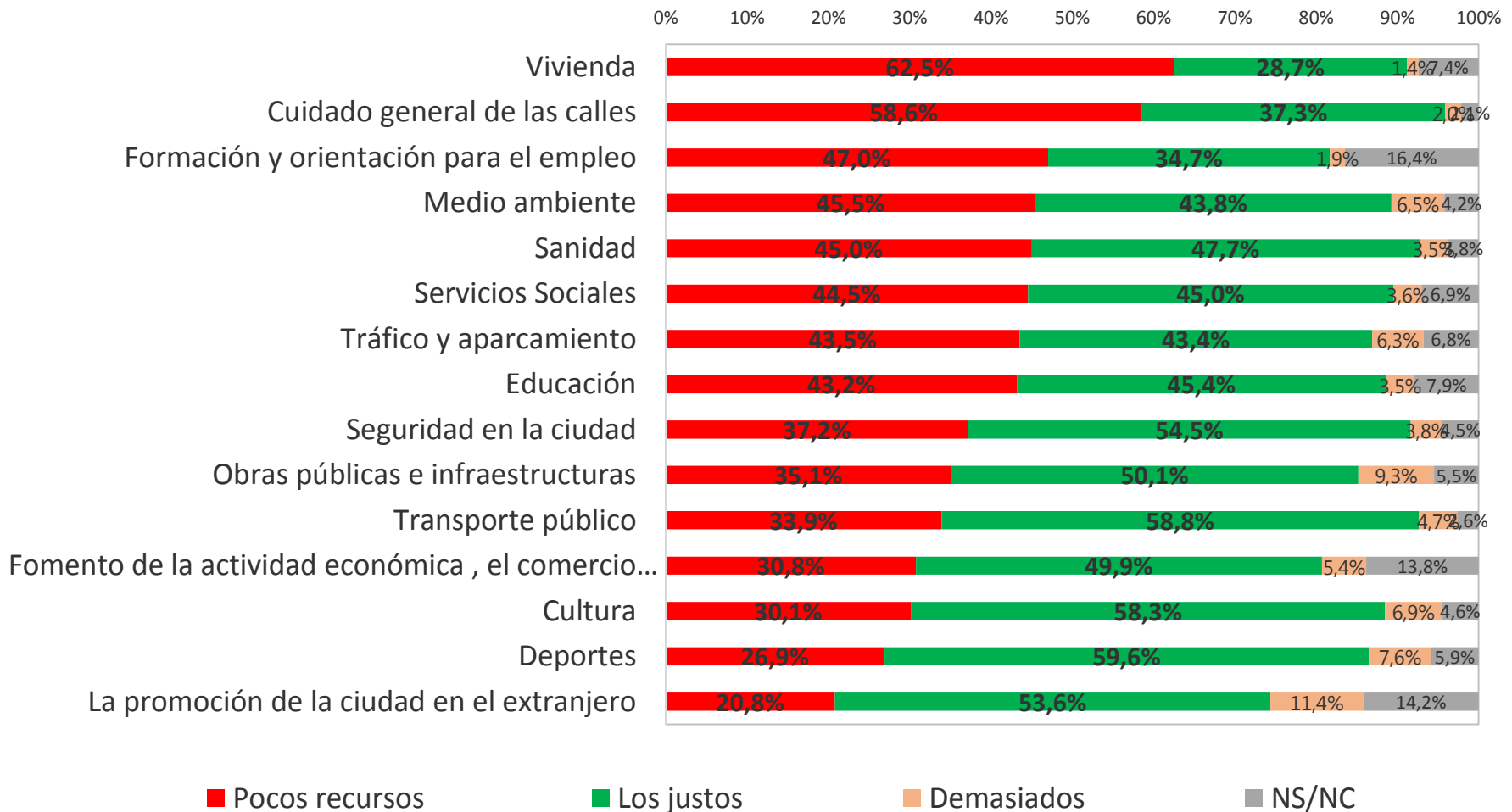
indicador sintético

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

# ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD

¿El Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos...?

% los/las encuestadas



# GRACIAS



## Calidad y Evaluación

← Volver

Portada

Plan Estratégico

Plan de Gobierno

Percepción Ciudadana

Modelos de Calidad y Excelencia

Sugerencias y Reclamaciones

Comunicación Clara

Memorias

Normativa



### Plan Estratégico

Instrumento para la definición, seguimiento y evaluación de la estrategia municipal establecida por el Gobierno de la Ciudad para cada mandato.



### Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno 2015-2019 recoge el conjunto estructurado de objetivos políticos que ha establecido el Gobierno de la Ciudad de Madrid.



### Modelos de Calidad y Excelencia

El Ayuntamiento de Madrid, con el fin de evaluar y mejorar sus servicios, utiliza los modelos de Calidad y Excelencia más comúnmente empleados por las Administraciones Públicas: las **Cartas de Servicios**, los Modelos de Excelencia **CAF** y **EFQM** y las Normas **ISO**, **EN** y **UNE**.



### Percepción Ciudadana

Conjunto de estudios realizados para conocer la opinión, expectativas, necesidades y satisfacción de la ciudadanía. Se incluye: la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid, el Banco de estudios de percepción ciudadana y los sondeos a la ciudadanía.

<http://www.madrid.es/calidadyevaluacion>

<https://transparencia.madrid.es>

<https://datos.madrid.es>