

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Área de Gobierno de Economía y

Participación Ciudadana

Instituto Municipal de Consumo



madrid

“BARÓMETRO MUNICIPAL DE CONSUMO”

3^{er} CUATRIMESTRE de 2006



Presentación

Con el propósito de conocer el comportamiento del consumidor madrileño, sus necesidades, hábitos y demandas concretas, a la vez que se aborda la complejidad del consumo para arbitrar posibles soluciones, el Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana ha editado el Barómetro Municipal de Consumo.

Esta publicación, de periodicidad cuatrimestral, pretende ser un referente tanto para los ciudadanos como para expertos en temas de consumo. En este sentido, a través del Barómetro, el Ayuntamiento de Madrid plasma su compromiso en la defensa y promoción de los derechos e intereses de los consumidores y pone los datos y conclusiones del estudio a disposición de las asociaciones de consumidores, medios de comunicación, organizaciones sociales, administraciones públicas y todas aquellas personas interesadas en esta materia.

Desde el Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana confiamos en que el Barómetro Municipal de Consumo sea una valiosa fuente de información, una guía útil para el análisis de la evolución del consumo y del comportamiento de los consumidores, así como un instrumento indispensable para planificar políticas de consumo eficaces que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

Índice

Introducción	4
1. Metodología.....	6
1.1. Metodología	7
2. Valoración de los servicios municipales	11
2.1. Servicios de Limpieza y Recogida de Basura	13
2.2. Servicio de Bomberos	17
3.3. Servicio de Policía Municipal.....	19
3.4. SAMUR	23
3.5. SAMUR Social	26
3.6. Servicio 010 Línea Madrid.....	32
3.7. Servicio de Agentes de Movilidad	37
3.8. Agencia Municipal de Alquiler	42
6. CONCLUSIONES.....	48
ANEXO: Cuestionario	52

INTRODUCCIÓN

Investigar periódicamente en el ámbito del consumidor y sus actitudes requiere establecer mecanismos de recogida y análisis de información que permita a las Administraciones el desarrollo y puesta en marcha de medidas acordes con la realidad socioeconómica, incidiendo en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

El Barómetro Municipal de Consumo se viene afianzando año tras año como un instrumento que permite analizar los comportamientos, actitudes, opiniones y tendencias de los ciudadanos de Madrid sobre diversos aspectos del consumo, presentando en la edición correspondiente al último cuatrimestre de 2006 además de una comparativa en el tiempo de la evolución de la confianza en el consumo a través del Índice de Confianza del Consumidor Madrileño, un abanico amplio de datos que contemplan aspectos de gran actualidad e interés social, tales como la opinión y valoración de la Reforma de Madrid Calle 30, el comportamiento del consumidor en Navidades y por último el grado de conocimiento y satisfacción con los algunos Servicios Municipales relacionados con el consumo.

Por todo ello, el Barómetro Municipal de Consumo se considera una fuente de información primordial para medir la incidencia de determinadas situaciones en el consumo y en el consumidor e implementar medidas que promuevan la defensa y protección de los derechos de los consumidores.

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

1.1. Metodología	7
------------------------	---

1.1. Metodología

Para la consecución de los objetivos anteriormente descritos, la recogida de información se ha obtenido a través de una investigación cuantitativa basada en la realización de encuestas telefónicas mediante sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) a población mayor de 16 años residente en el área geográfica de Madrid capital.

Con el fin de proporcionar una información exhaustiva y representativa de todo el territorio de la ciudad de Madrid, en el presente estudio se agrupan los distintos Distritos en cinco áreas de residencia geográfica:

- ⇒ Área NORTE. Correspondiente a los Distritos:
 - Fuencarral – El Pardo.
 - Tetuán.
- ⇒ Área SUR. Correspondiente a los Distritos:
 - Carabanchel.
 - Puente de Vallecas.
 - Usera.
 - Villa de Vallecas.
 - Villaverde.
- ⇒ Área CENTRO. Correspondiente a los Distritos:
 - Arganzuela.
 - Centro.
 - Chamartín.
 - Chamberí.
 - Retiro.
 - Salamanca.

⇒ Área ESTE. Correspondiente a los Distritos:

- Barajas.
- Ciudad Lineal.
- Hortaleza.
- Moratalaz.
- San Blas.
- Vicálvaro.

⇒ Área OESTE. Correspondiente a los Distritos:

- Latina.
- Moncloa – Aravaca.

Por otra parte, el universo de la muestra, se agrupa en cuatro categorías de edad:

- ⇒ De 16 a 29 años.
- ⇒ De 30 a 44 años.
- ⇒ De 45 a 64 años.
- ⇒ De 65 y más años.

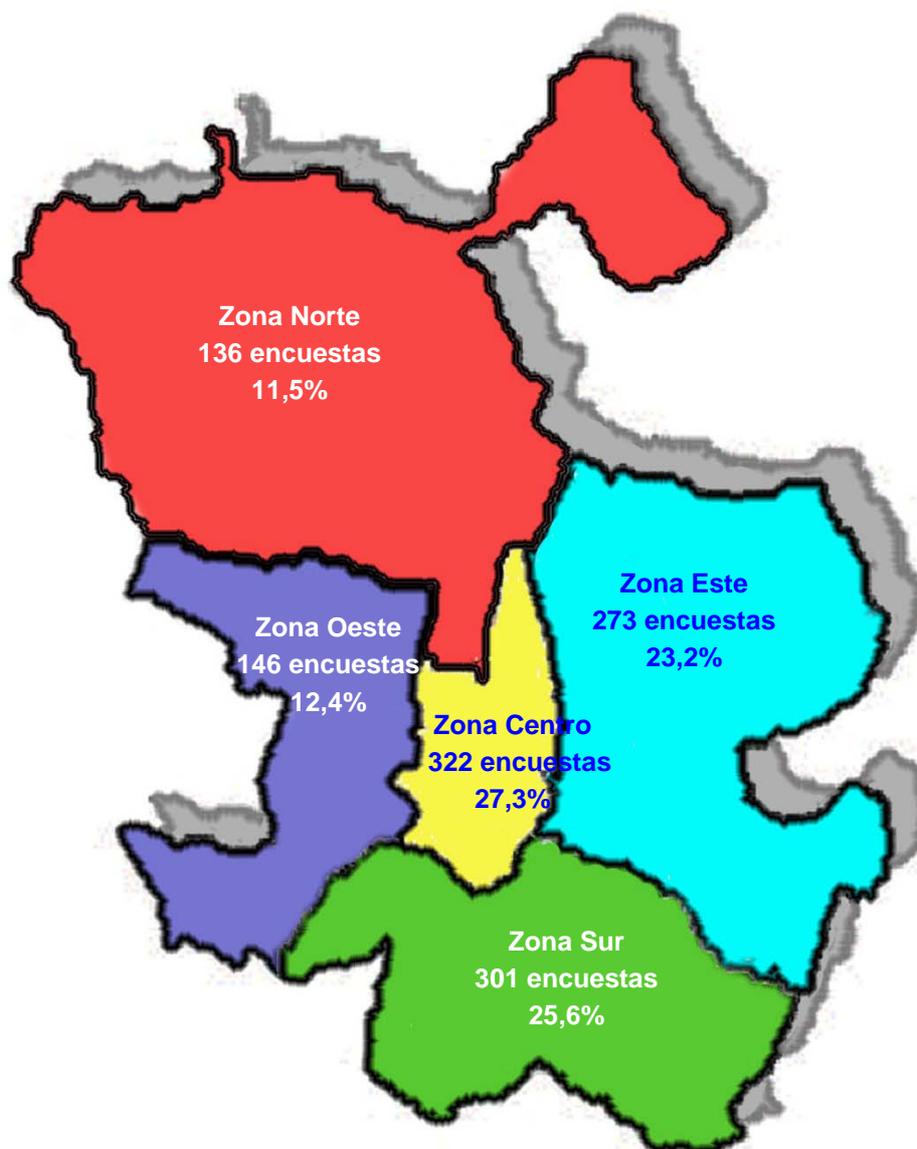
La agrupación de los individuos en función del nivel de estudios supone las siguientes cinco categorías:

- ⇒ Inferior a educación primaria.
- ⇒ Educación primaria.
- ⇒ Educación secundaria obligatoria.
- ⇒ Educación secundaria post-obligatoria.
- ⇒ Educación superior.

Ficha Técnica

- **Ámbito de la investigación:** Madrid capital.
- **Universo:** población de Madrid, de 16 o más años.
- **Unidad informante:** persona de 16 o más años.
- **Técnica de investigación:** encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI: *Computer Assisted Telephone Interview*).
- **Fecha de realización del trabajo de campo:** del 16 al 24 de octubre de 2006.
- **Diseño muestral:** muestreo aleatorio estratificado por áreas de residencia, con cuotas de edad, sexo y distritos de la ciudad de Madrid.
- **Tamaño muestral:** 1.178 encuestas.
- **Margen de error:** +/- 2,91% para datos globales, con un nivel de confianza del 95,5% en condiciones normales de muestreo (2 sigma, $p=q=0,5$).
- **Realización del sondeo:** TELECYL, S.A.

Distribución muestral por áreas de residencia geográfica



Base = 1.178.

5. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

5.1. Servicios de Limpieza y Recogida de Basura	13
5.2. Servicio de Bomberos	17
5.3. Servicio de Policía Municipal.....	19
5.4. SAMUR	23
5.5. SAMUR Social	26
5.6. Servicio 010 Línea Madrid.....	32
5.7. Servicio de Agentes de Movilidad	37
5.8. Agencia Municipal de Alquiler	42

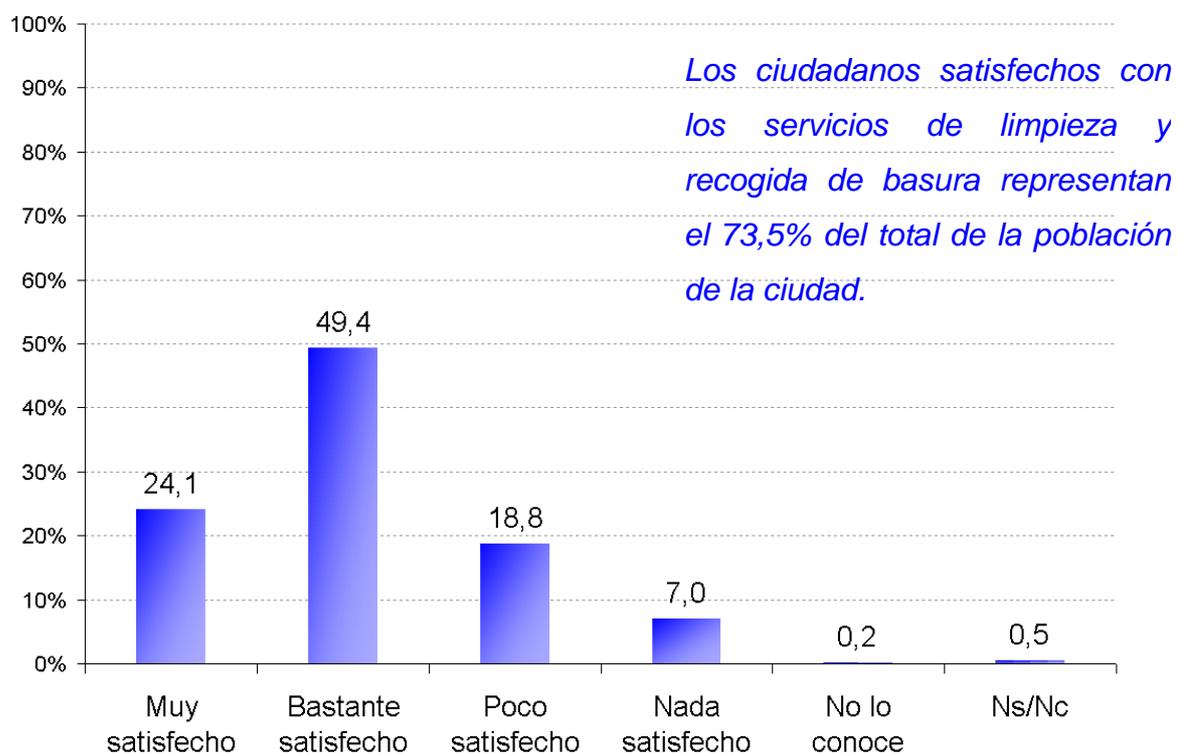
Desde el Instituto Municipal de Consumo del Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana, se ha consultado en este último sondeo de 2006 sobre los distintos servicios municipales que desde el Ayuntamiento de Madrid se ponen a disposición de los ciudadanos para garantizar la limpieza y el orden en la ciudad; la atención necesaria ante situaciones de emergencia; el acceso de los madrileños a la información municipal que necesiten y a la vivienda. Todo ello con el fin de mejorar la convivencia en la capital y garantizar la cobertura de servicios que toda gran ciudad necesita para su funcionamiento diario.

Los servicios que se han estudiado son el Servicio de Limpieza y Recogida de Basura, los Bomberos, la Policía Municipal, el SAMUR, el SAMUR Social, el Teléfono 010 Línea Madrid, los Agentes de Movilidad y la Agencia Municipal de Alquiler.

5.1. Servicios de Limpieza y Recogida de Basura

Los madrileños se muestran satisfechos con los servicios municipales de limpieza y recogida de basuras. Así, el gráfico 5.1.1. refleja cómo el 73,5% de los ciudadanos afirma que está muy o bastante satisfecho con ellos, frente al 25,8% que se declara poco o nada satisfecho.

Gráfico 5.1.1.
Satisfacción con los servicios de limpieza y recogida de basura



Base = 1.178.

En la tabla 5.1.1. se recoge la desagregación de las respuestas en función del sexo y se aprecia que los hombres apuntan en mayor medida que las mujeres que están bastante satisfechos con los servicios de limpieza y recogida de basura (53,2% frente al 45,9% de las mujeres).

Por su parte, las mujeres se muestran más críticas y así, el 21,1% afirma que está poco satisfecha con estos servicios municipales, frente al 16,1% de los hombres que da esta misma valoración. (Tabla 5.1.1.).

Tabla 5.1.1.
Satisfacción con los servicios de limpieza y recogida de basura según sexo

Satisfacción con los servicios de limpieza y recogida de basura	Sexo		
	Hombre	Mujer	Total
Muy satisfecho	24,1%	24,2%	24,1%
Bastante satisfecho	53,2%	45,9%	49,4%
Poco satisfecho	16,1%	21,1%	18,8%
Nada satisfecho	6,2%	7,8%	7,0%
No lo conoce	0,2%	0,2%	0,2%
Ns/Nc	0,2%	0,8%	0,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	526	652	1178

Tabla 5.1.2.
Satisfacción con los servicios de limpieza y recogida de basura según edad

Satisfacción con los servicios de limpieza y recogida de basura	Edad				
	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	Total
Muy satisfecho	<u>32,0%</u>	22,6%	17,1%	25,9%	24,1%
Bastante satisfecho	54,3%	47,6%	46,8%	49,2%	49,4%
Poco satisfecho	10,7%	21,3%	<u>25,2%</u>	16,8%	18,8%
Nada satisfecho	2,6%	7,6%	10,9%	6,5%	7,0%
No lo conoce	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,2%
Ns/Nc	0,4%	0,9%	0,0%	0,8%	0,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	267	337	313	261	1178

Desde el punto de vista de la edad de los encuestados, los más satisfechos con la limpieza y recogida de basura son los jóvenes de 16 a 29 años, que en un 86,3% se manifiesta muy o bastante satisfecho y los menos conformes con este servicio son los ciudadanos con edades entre 45 y 64 años, entre los que el 36,1% afirma estar poco o nada satisfecho con estos servicios (tabla 5.1.2.).

Atendiendo a la zona de residencia se observan también diferencias a la hora de valorar los servicios de limpieza y recogida de basura prestados desde el Ayuntamiento. De este modo, el 78,9% de los residentes en la zona norte de la ciudad y el 77,9% de los domiciliados en la zona centro indican estar muy o bastante satisfechos con estos servicios, mientras que en la zona sur destaca el porcentaje de insatisfechos: el 33,5% afirma estar poco o nada satisfecho frente al 25,8% del total.

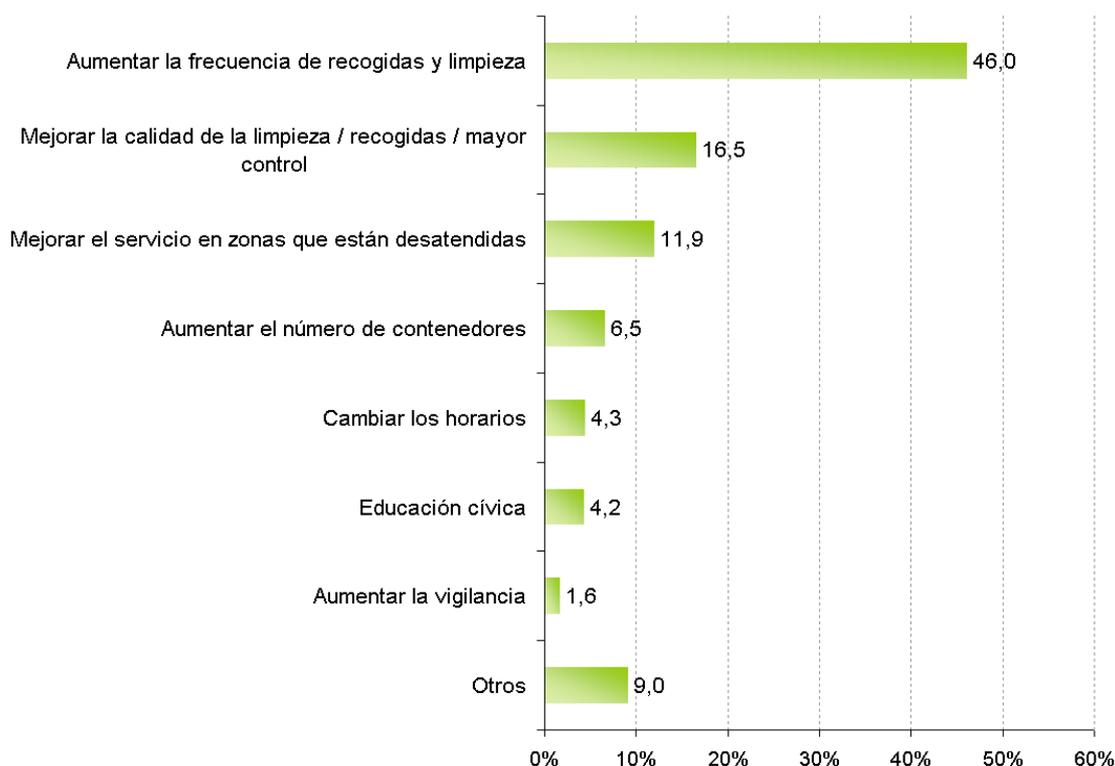
Tabla 5.1.3.
Satisfacción con los servicios de limpieza y recogida de basura según zona de residencia

Satisfacción con los servicios de limpieza y recogida de basura	Zona					
	Sur	Centro	Este	Norte	Oeste	Total
Muy satisfecho	14,9%	<u>29,6%</u>	28,7%	20,9%	25,1%	24,1%
Bastante satisfecho	50,6%	48,3%	45,9%	<u>58,0%</u>	47,7%	49,4%
Poco satisfecho	<u>25,7%</u>	12,6%	19,2%	16,6%	20,0%	18,8%
Nada satisfecho	7,8%	8,9%	5,1%	4,5%	7,2%	7,0%
No lo conoce	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Ns/Nc	0,3%	0,6%	1,1%	0,0%	0,0%	0,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	301	322	273	136	146	1178

A los ciudadanos que afirman encontrarse poco o nada satisfechos con los servicios de limpieza y recogida de basura prestado en Madrid, se les ha preguntado qué aspectos consideran que deberían mejorar y la respuesta mayoritaria ha sido aumentar la frecuencia de las recogidas y limpieza (46,0%). (Gráfico 5.1.2.).

*(Sólo para los que han respondido que están poco o nada satisfechos con el servicio.
Base = 308)*

Gráfico 5.1.2.
Aspectos que mejoraría de los servicios de limpieza y recogida de basura



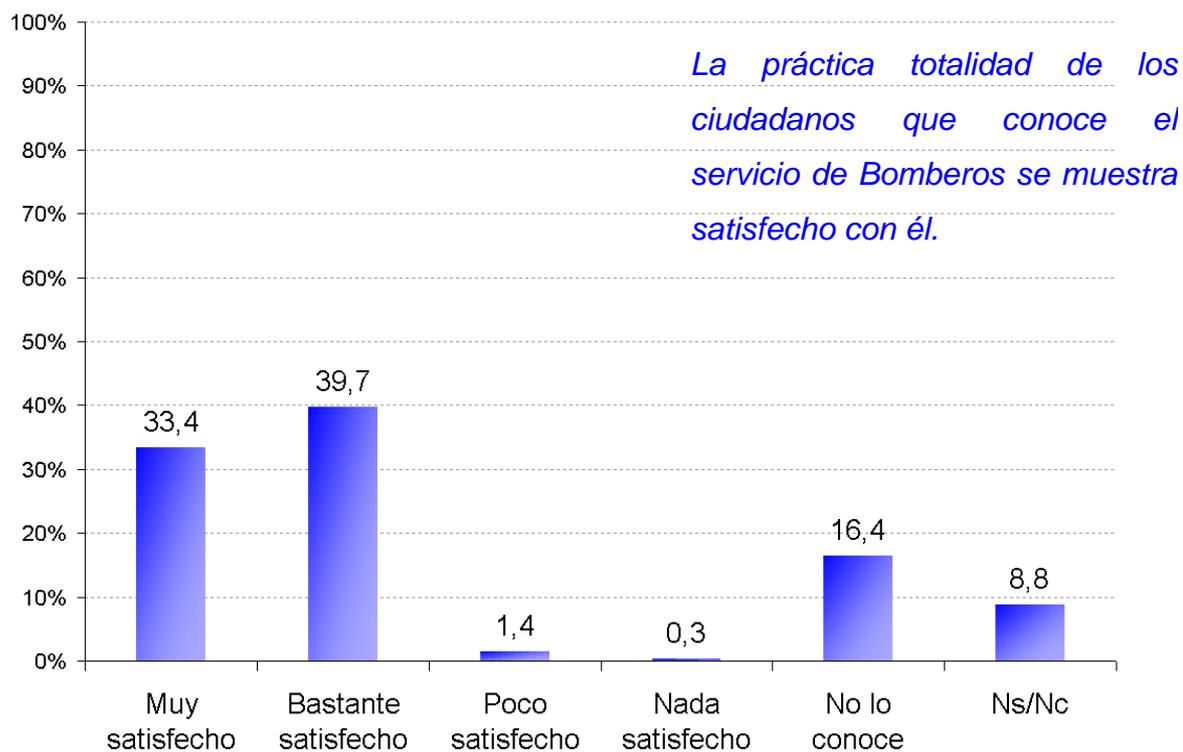
Base = 308.

En segundo lugar, se apunta que debería mejorar la calidad del servicio de limpieza y recogidas prestado o debería tener mayor control o supervisión del trabajo (16,5%). Y, en menor medida, se alude a la mejora del servicio en determinadas zonas de la ciudad que consideran insuficientemente atendidas (11,9%), aumentar el número de contenedores (6,5%) o cambiar los horarios en los que se prestan los servicios (4,3%).

5.2. Servicio de Bomberos

El servicio de Bomberos de la ciudad es uno de los mejor valorados, dado que como muestra el gráfico 5.2.1., sólo el 1,7% de los ciudadanos se declara insatisfecho con el mismo.

Gráfico 5.2.1.
Satisfacción con el servicio de Bomberos



Base = 1.178.

El 73,1% de los madrileños afirma estar muy o bastante satisfecho con el servicio, aunque el 16,4% mantiene que no lo conoce para poder valorarlo.

En la segmentación de los datos por sexo (tabla 5.2.1.) se observa que los hombres son quienes en mayor medida se declaran satisfechos con el servicio municipal de Bomberos (75,6% frente al 70,9% de las mujeres), al tiempo que entre las mujeres un mayor porcentaje afirma no conocer este servicio (18,9%).

Tabla 5.2.1.
Satisfacción con el servicio de Bomberos según sexo

Satisfacción con el servicio de Bomberos	Sexo		
	Hombre	Mujer	Total
Muy satisfecho	34,6%	32,3%	33,4%
Bastante satisfecho	41,0%	38,6%	39,7%
Poco satisfecho	0,9%	1,9%	1,4%
Nada satisfecho	0,2%	0,5%	0,3%
No lo conoce	13,5%	18,9%	16,4%
Ns/Nc	9,8%	7,8%	8,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	526	652	1178

Los ciudadanos más jóvenes son los que mejor valoran el servicio de Bomberos (el 78,3% se declara muy o bastante satisfecho), mientras que a medida que aumenta la edad de los ciudadanos se incrementa la proporción de aquellos que no indican su grado de satisfacción por desconocimiento del servicio prestado por estos profesionales (tabla 5.2.2.).

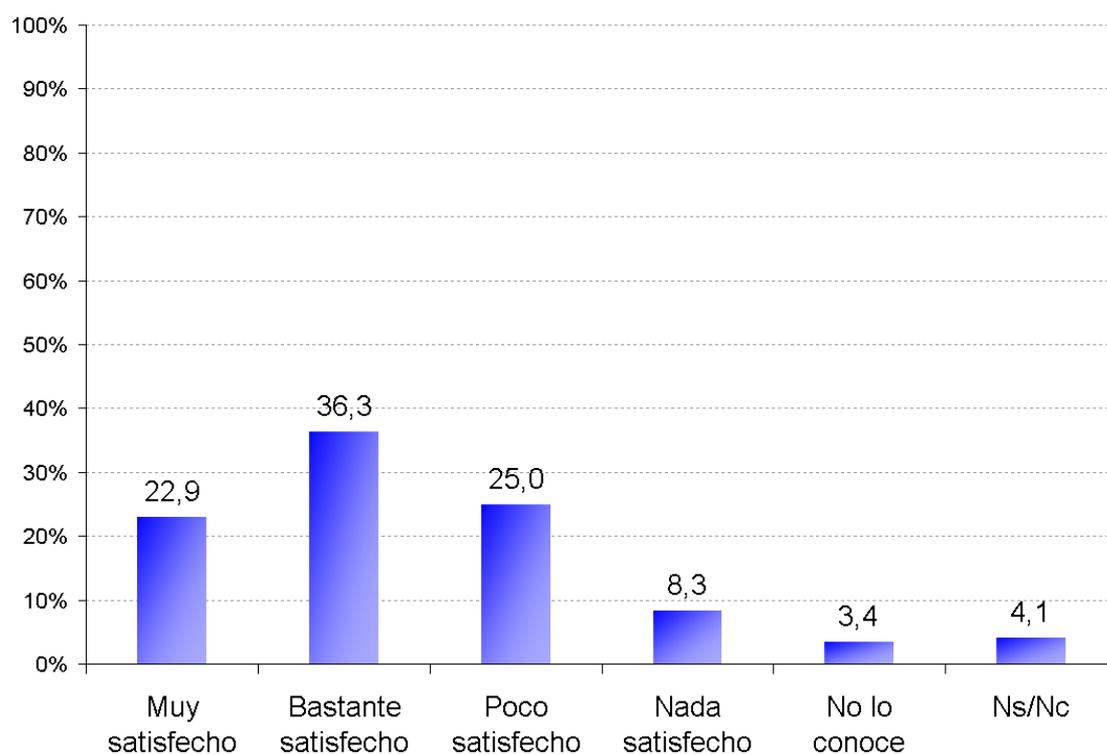
Tabla 5.2.2.
Satisfacción con el servicio de Bomberos según edad

Satisfacción con el servicio de Bomberos	Edad				Total
	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	
Muy satisfecho	36,3%	31,2%	33,4%	33,1%	33,4%
Bastante satisfecho	42,0%	41,2%	40,3%	34,2%	39,7%
Poco satisfecho	1,8%	1,8%	1,6%	0,4%	1,4%
Nada satisfecho	0,4%	0,6%	0,3%	0,0%	0,3%
No lo conoce	13,1%	15,1%	17,0%	21,0%	16,4%
Ns/Nc	6,4%	10,1%	7,4%	11,3%	8,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	267	337	313	261	1178

5.3. Servicio de Policía Municipal

La Policía Municipal es un servicio con el que seis de cada diez madrileños se encuentran satisfechos (59,2%) frente al 33,3% de insatisfechos con las labores prestadas por este cuerpo de seguridad.

Gráfico 5.3.1.
Satisfacción con el servicio de Policía Municipal



Base = 1.178.

El 3,4% de los encuestados afirma que no conocen suficientemente este servicio para valorar su grado de satisfacción con él.

La Policía Municipal es un servicio con el que las mujeres manifiestan mayor grado de satisfacción que los hombres. En la tabla 5.3.1. se aprecia que el 62,4% de las mujeres se declara muy o bastante satisfechas con esta labor, frente al 55,4% de los hombres que manifiestan esta misma opinión.

Tabla 5.3.1.
Satisfacción con el servicio de Policía Municipal según sexo

Satisfacción con el servicio de Policía Municipal	Sexo		
	Hombre	Mujer	Total
Muy satisfecho	19,9%	25,5%	22,9%
Bastante satisfecho	35,5%	36,9%	36,3%
Poco satisfecho	28,5%	22,1%	25,0%
Nada satisfecho	11,0%	5,9%	8,3%
No lo conoce	1,5%	5,0%	3,4%
Ns/Nc	3,6%	4,6%	4,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	526	652	1178

En cuanto a la edad de los madrileños, como recoge la tabla 5.3.2., el grupo de población más conforme con el trabajo de la Policía Municipal es el de los mayores de 64 años (el 66,5% está muy o bastante satisfecho con el servicio), y los grupos menos conformes con la actuación de este cuerpo de seguridad son los ciudadanos de 16 a 29 años y los que tienen entre 45 y 64 años (el 39,8% y el 38,3% se declara poco o nada satisfecho).

Tabla 5.3.2.
Satisfacción con el servicio de Policía Municipal según edad

Satisfacción con el servicio de Policía Municipal	Edad				Total
	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	
Muy satisfecho	20,4%	23,7%	19,3%	<u>28,8%</u>	22,9%
Bastante satisfecho	35,0%	37,9%	34,7%	37,7%	36,3%
Poco satisfecho	<u>31,2%</u>	23,0%	26,7%	18,9%	25,0%
Nada satisfecho	8,6%	8,1%	11,6%	4,3%	8,3%
No lo conoce	2,2%	2,6%	4,0%	4,9%	3,4%
Ns/Nc	2,6%	4,7%	3,7%	5,4%	4,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	267	337	313	261	1178

Entre los hogares con menor nivel de ingresos anuales es mayor la proporción de ciudadanos satisfechos con el servicio que presta la Policía Municipal (71,1%), mientras que los pertenecientes a hogares con rentas entre 42.000 y 54.000 euros anuales y más de 54.000 euros anuales son los que principalmente se manifiestan insatisfechos con este servicio municipal (48,1% y 49,4%, respectivamente, frente al 33,3% del total). (Tabla 5.3.3.).

Tabla 5.3.3.
Satisfacción con el servicio de Policía Municipal según nivel de ingresos del hogar

Satisfacción con el servicio de Policía Municipal	Nivel de ingresos netos al año en su hogar						Total
	Menos de 12000 euros	Entre 12000 y 30000 euros	Entre 30000 y 42000 euros	Entre 42000 y 54000 euros	Más de 54000 euros	Ns/Nc	
Muy satisfecho	30,9%	18,9%	25,8%	18,5%	19,1%	22,5%	22,9%
Bastante satisfecho	40,2%	35,5%	39,1%	29,6%	29,4%	35,2%	36,3%
Poco satisfecho	15,0%	29,2%	18,6%	38,8%	27,8%	27,7%	25,0%
Nada satisfecho	6,0%	8,0%	8,8%	9,3%	21,6%	7,4%	8,3%
No lo conoce	4,4%	4,3%	3,3%	2,0%	0,0%	1,9%	3,4%
Ns/Nc	3,5%	4,1%	4,4%	1,8%	2,1%	5,3%	4,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	222	434	180	54	51	237	1178

Tabla 5.3.4.
Satisfacción con el servicio de Policía Municipal según zona de residencia

Satisfacción con el servicio de Policía Municipal	Zona					Total
	Sur	Centro	Este	Norte	Oeste	
Muy satisfecho	21,4%	25,7%	25,3%	19,8%	18,0%	22,9%
Bastante satisfecho	37,4%	32,1%	35,7%	46,6%	35,0%	36,3%
Poco satisfecho	23,8%	25,4%	22,3%	23,5%	33,6%	25,0%
Nada satisfecho	10,6%	8,8%	7,3%	5,1%	7,0%	8,3%
No lo conoce	3,2%	3,1%	4,3%	2,7%	3,2%	3,4%
Ns/Nc	3,6%	4,9%	5,1%	2,3%	3,2%	4,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	301	322	273	136	146	1178

La zona de residencia no parece tener mucha influencia en la opinión que los ciudadanos tienen del servicio prestado por la Policía Municipal. Únicamente los residentes en la zona oeste se muestran algo más críticos que el resto (40,6% de insatisfechos frente al 33,3% del total, como refleja la tabla 5.3.4.).

Entre los ciudadanos que se declaran poco o nada satisfechos con la actuación de la Policía Municipal, la mayoría desearía una mayor presencia de agentes en la ciudad (50,0%). (Gráfico 5.3.2.).

(Sólo para los que han respondido que están poco o nada satisfechos con el servicio.

Base = 390)



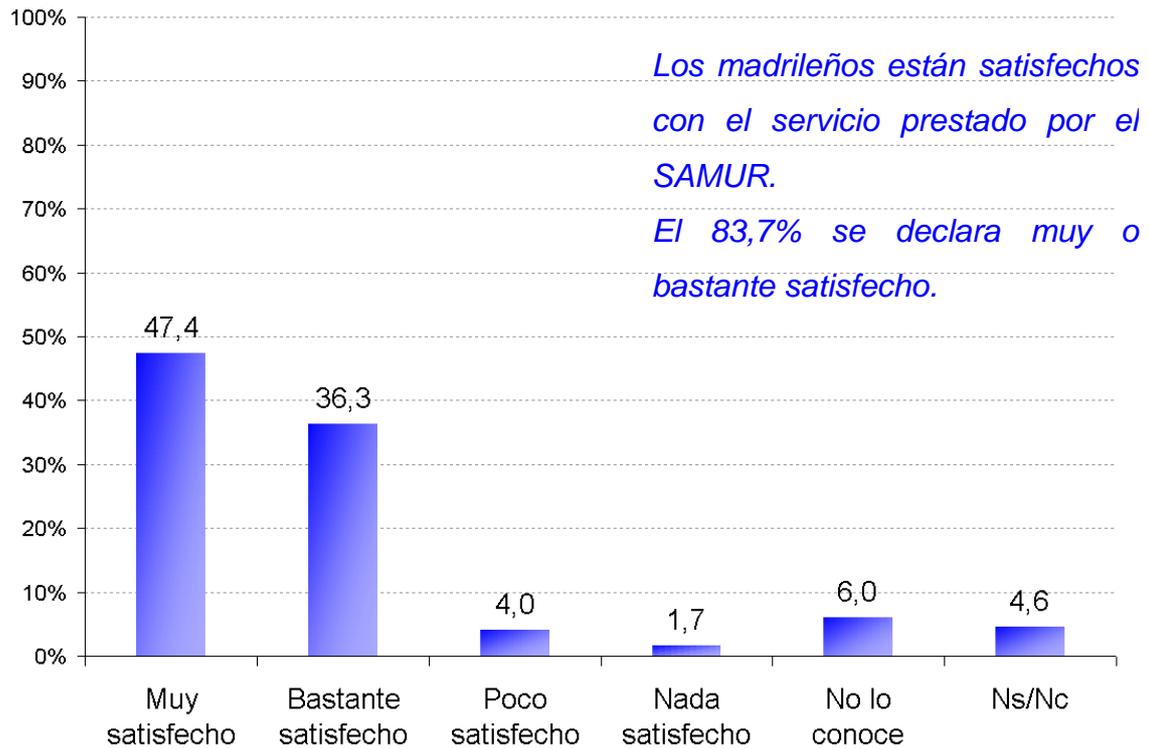
Base = 390.

Los siguientes aspectos que los ciudadanos sugieren cambiar para mejorar este servicio son la eficacia y profesionalidad (13,6%), la rapidez de actuación (9,7%), y, en menor medida, mejorar el trato al ciudadano (5,2%) y mejorar la atención prestada al ciudadano (3,7%) o incluso sus funciones asignadas, ya que el 2,4% afirma que deberían encargarse de dirigir el tráfico.

5.4. SAMUR

Ocho de cada diez madrileños se encuentra muy o bastante satisfecho con el servicio que presta el SAMUR en la ciudad (83,7%).

Gráfico 5.4.1.
Satisfacción con el SAMUR



Base = 1.178.

El 6,0% no valora este servicio porque afirma que lo desconoce, únicamente el 5,7% se encuentra poco o nada satisfecho con este servicio de atención sanitaria de urgencia.

Los más jóvenes se muestran más insatisfechos, como se aprecia en la tabla 5.4.1. Así, el 7,8% de los ciudadanos de 16 a 29 años afirma estar poco o nada satisfecho con este servicio, mientras que entre los madrileños con edades entre 45 y 64 años la proporción de satisfechos es de 87,4% (frente al 83,7% del total).

Tabla 5.4.1.
Satisfacción con el SAMUR según edad

Satisfacción con el servicios del SAMUR	Edad				Total
	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	
Muy satisfecho	42,1%	41,1%	52,4%	55,7%	47,4%
Bastante satisfecho	38,9%	40,9%	35,0%	29,0%	36,3%
Poco satisfecho	6,3%	4,1%	2,0%	3,8%	4,0%
Nada satisfecho	1,5%	2,3%	1,9%	0,7%	1,7%
No lo conoce	5,2%	6,9%	6,2%	5,4%	6,0%
Ns/Nc	6,0%	4,7%	2,5%	5,4%	4,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	267	337	313	261	1178

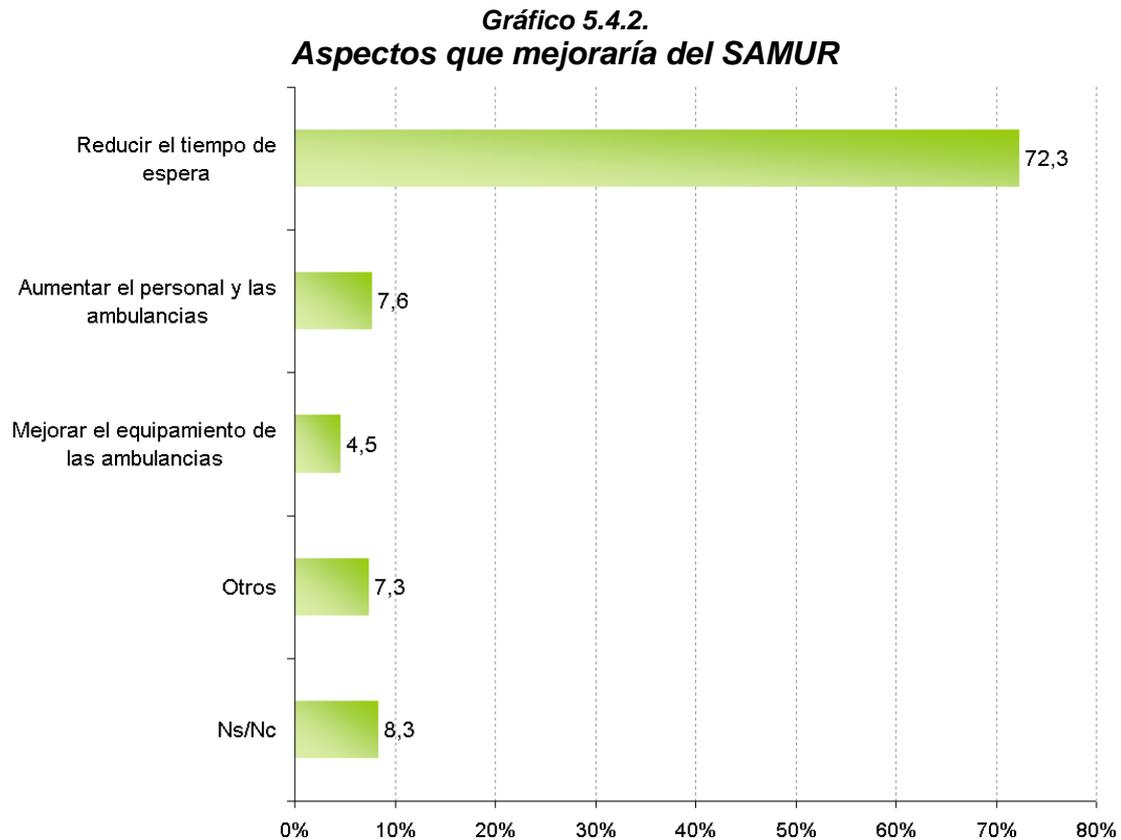
Tabla 5.4.1.
Satisfacción con el SAMUR según nivel de ingresos del hogar

Satisfacción con el servicios del SAMUR	Nivel de ingresos netos al año en su hogar						Total
	Menos de 12000 euros	Entre 12000 y 30000 euros	Entre 30000 y 42000 euros	Entre 42000 y 54000 euros	Más de 54000 euros	Ns/Nc	
Muy satisfecho	48,8%	46,5%	46,7%	46,0%	42,7%	49,6%	47,4%
Bastante satisfecho	37,6%	35,7%	35,7%	35,1%	31,6%	38,2%	36,3%
Poco satisfecho	3,1%	4,1%	4,4%	3,7%	2,0%	4,8%	4,0%
Nada satisfecho	1,3%	2,3%	1,6%	1,9%	2,1%	0,8%	1,7%
No lo conoce	4,7%	6,3%	7,1%	11,4%	13,6%	2,9%	6,0%
Ns/Nc	4,5%	5,1%	4,5%	1,9%	8,0%	3,7%	4,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	222	434	180	54	51	237	1178

La mayor proporción de ciudadanos satisfechos con el servicio prestado por el SAMUR se localiza en los hogares con rentas inferiores a 12.000 euros anuales (86,4%), al tiempo que los hogares con mayor nivel de ingresos son los que principalmente indican que no conocen este servicio para poder valorar su satisfacción con el mismo (el 11,4% de los hogares con ingresos entre 42.000 y 54.000 euros y el 13,6% de los hogares que superan los 54.000 euros). (Tabla 5.4.1.).

Entre los ciudadanos insatisfechos con el servicio que se presta desde el SAMUR, la principal demanda es acortar el tiempo de espera hasta que llega el servicio (72,3%). (Gráfico 5.4.2.).

*(Sólo para los que han respondido que están poco o nada satisfechos con el servicio.
Base = 67)*



Base = 67.

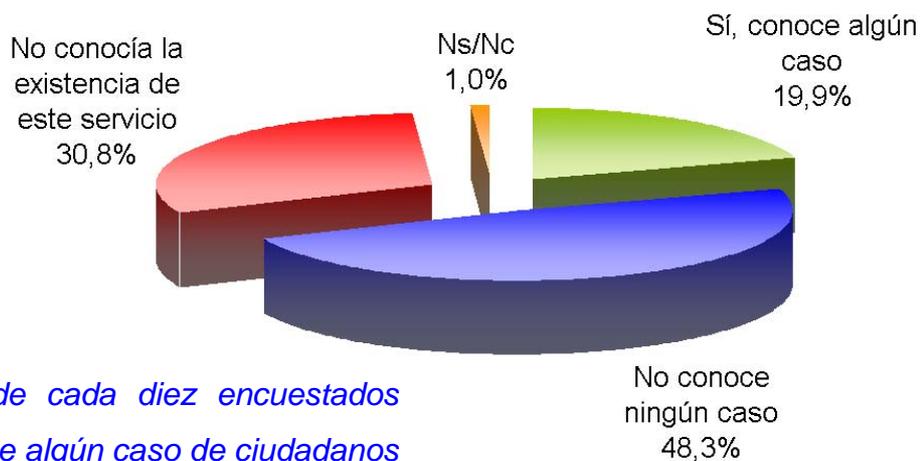
Aumentar el personal y las ambulancias y mejorar el equipamiento de estos vehículos son otros aspectos que indican, aunque en menor medida, los madrileños insatisfechos para mejorar este servicio (7,6% y 4,5%, respectivamente).

5.5. SAMUR Social

El SAMUR Social es un servicio que interviene en situaciones de emergencia social, tanto colectivas como individuales, o de crisis familiar producidas en la vía pública, en domicilios particulares o cualquier otro lugar del municipio de Madrid.

Este servicio municipal es conocido por el 68,2% de los madrileños, aunque sólo el 19,9% conoce algún caso que haya sido atendido por estos profesionales. (Gráfico 5.5.1.).

Gráfico 5.5.1.
Conocimiento de algún caso atendido por el SAMUR Social



Dos de cada diez encuestados conoce algún caso de ciudadanos atendidos por el SAMUR Social.

Base = 1.178.

Tres de cada diez madrileños encuestados no conocía la existencia de este servicio municipal (30,8%).

Como se observa en la tabla 5.5.1., existe una relación directa entre la edad y el conocimiento de casos atendidos por este servicio. De este modo, cuanto mayor es la edad de los ciudadanos, se incrementa el porcentaje de aquellos que conocen casos que han sido atendidos por el SAMUR Social. También son los mayores de 64 años quienes más afirman desconocer la existencia de este servicio municipal (38,2%).

Tabla 5.5.1.
Conocimiento de algún caso atendido por el SAMUR Social según edad

Conoce a alguna persona que haya utilizado el servicio municipal SAMUR Social	Edad				Total
	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	
Sí, conoce algún caso	14,9%	18,6%	21,8%	24,8%	19,9%
No conoce ningún caso	50,2%	52,4%	52,2%	36,2%	48,3%
No conocía la existencia de este servicio	34,9%	26,4%	25,7%	<u>38,2%</u>	30,8%
Ns/Nc	0,0%	2,6%	0,3%	0,8%	1,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	267	337	313	261	1178

Tabla 5.5.2.
Conocimiento de algún caso atendido por el SAMUR Social según tipo de hogar

Conoce a alguna persona que haya utilizado el servicio municipal SAMUR Social	Tipo de hogar					Ns/Nc	Total
	Persona sola	Pareja sin hijos	Pareja con hijos	Adulto con hijos	Otro tipo de hogar		
Sí, conoce algún caso	22,7%	22,6%	17,0%	<u>27,0%</u>	23,0%	0,0%	19,9%
No conoce ningún caso	43,6%	48,3%	51,9%	39,8%	35,9%	20,1%	48,3%
No conocía la existencia de este servicio	31,4%	28,7%	30,1%	33,2%	<u>39,2%</u>	79,9%	30,8%
Ns/Nc	2,3%	0,4%	1,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	177	266	609	68	53	5*	1178

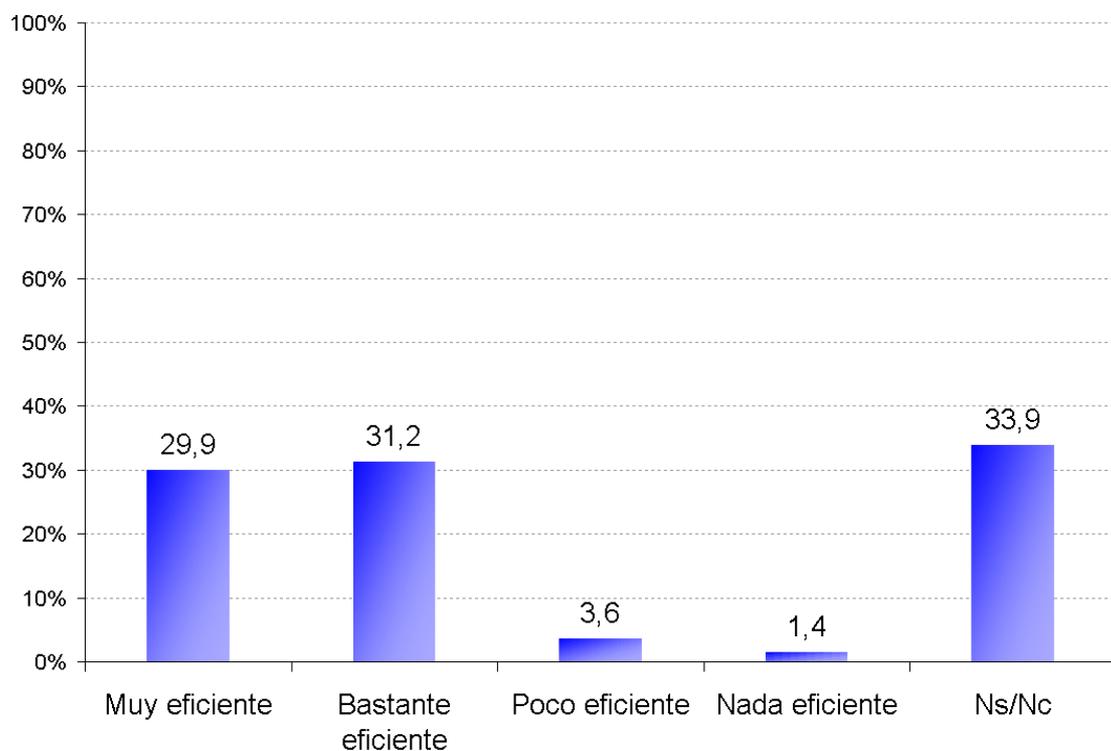
Nota: (*) El tamaño de la muestra en este estrato no es suficiente para garantizar la representatividad de los datos.

Respecto al tipo de hogar, los ciudadanos que pertenecen a un hogar formado por un adulto con hijos son los que fundamentalmente conocen algún caso atendido por el SAMUR Social (27,7%), mientras que los encuestados que residen en otro tipo de hogar (en su mayoría pisos compartidos) son los que en mayor medida desconocen este servicio (39,2%).

Se ha solicitado la valoración del funcionamiento de este servicio entre los ciudadanos que lo conocen. Según este criterio, en el gráfico 5.5.2. En él se aprecia que la mayoría de las respuestas son positivas, dado que el 61,1% de los ciudadanos que saben de la existencia del SAMUR Social afirma que su funcionamiento es muy o bastante eficiente.

(Sólo para los que conocen el servicio SAMUR Social. Base = 803)

Gráfico 5.5.2.
Valoración del funcionamiento del SAMUR Social



Base = 803.

La elevada tasa registrada de no respuesta (33,9%) se explica porque algunos ciudadanos saben de la existencia de este servicio, pero desconocen su funcionamiento y alcance de sus prestaciones para poder valorar su eficiencia.

Las mujeres estiman el servicio SAMUR Social de forma más positiva que los hombres (el 64,0% considera que funciona de forma muy o bastante eficiente, frente al 58,2% de los hombres con esta opinión). (Tabla 5.5.3.).

Tabla 5.5.3.
Valoración del funcionamiento del SAMUR Social según sexo

Valoración del funcionamiento del SAMUR Social	Sexo		
	Hombre	Mujer	Total
Muy eficiente	27,6%	32,1%	29,9%
Bastante eficiente	30,6%	31,9%	31,2%
Poco eficiente	4,2%	3,0%	3,6%
Nada eficiente	1,3%	1,4%	1,4%
Ns/Nc	36,3%	31,6%	33,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	375	428	803

Tabla 5.5.4.
Valoración del funcionamiento del SAMUR Social según edad

Valoración del funcionamiento del SAMUR Social	Edad				Total
	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	
Muy eficiente	19,0%	27,6%	30,0%	<u>46,3%</u>	29,9%
Bastante eficiente	<u>42,5%</u>	27,6%	31,1%	23,8%	31,2%
Poco eficiente	4,0%	4,6%	3,4%	1,9%	3,6%
Nada eficiente	0,0%	2,1%	2,2%	0,6%	1,4%
Ns/Nc	34,5%	38,1%	33,3%	27,4%	33,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	174	239	231	159	803

Como se muestra en la tabla 5.5.4., el 70,1% de los mayores de 65 años califican el funcionamiento de este servicio como muy o bastante eficaz (frente al 61,1% del total), siendo así el grupo poblacional que mejor valora el servicio.

Los madrileños que mejor valoran la eficacia del SAMUR Social son los jubilados o pensionistas, entre los que el 71,5% lo califica de muy o bastante eficiente.

Tabla 5.5.5.
Valoración del funcionamiento del SAMUR Social según situación laboral

Valoración del funcionamiento del SAMUR Social	Situación laboral							Total
	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	Jubilado / Pensionista	Parado	Estudiante	Amo/a de casa	Ns/Nc	
Muy eficiente	25,5%	30,1%	<u>46,0%</u>	27,3%	16,8%	30,5%	67,6%	29,9%
Bastante eficiente	31,9%	30,2%	25,5%	<u>41,4%</u>	<u>40,2%</u>	26,6%	0,0%	31,2%
Poco eficiente	4,1%	4,2%	1,2%	2,1%	5,2%	5,6%	0,0%	3,6%
Nada eficiente	1,1%	2,8%	1,2%	4,2%	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%
Ns/Nc	37,4%	32,7%	26,1%	25,0%	37,8%	35,9%	32,4%	33,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	359	76	167	49	76	73	3*	803

Nota: (*) El tamaño de la muestra en este estrato no es suficiente para garantizar la representatividad de los datos.

Por otra parte, atendiendo a la desagregación por tipo de hogar que se muestra en la tabla 5.5.6., las personas que viven solas son las que principalmente califican de muy o bastante eficiente el funcionamiento del SAMUR Social (67,0%).

Tabla 5.5.6.
Valoración del funcionamiento del SAMUR Social según tipo de hogar

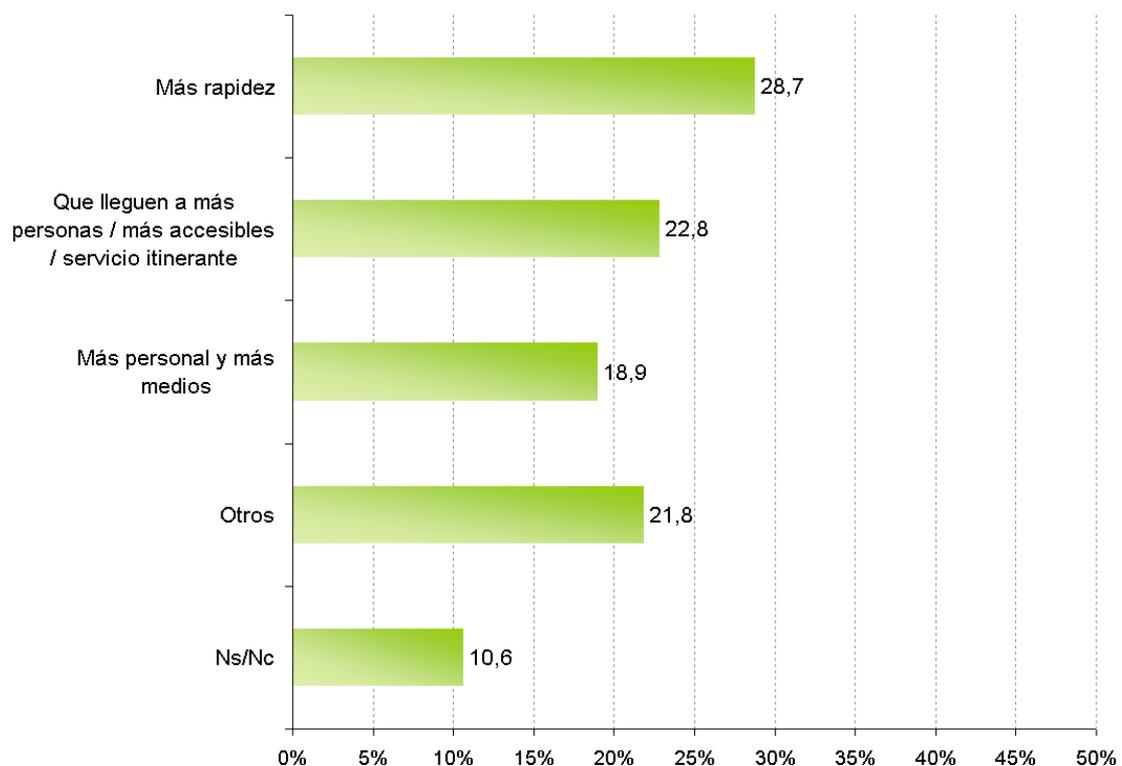
Valoración del funcionamiento del SAMUR Social	Tipo de hogar					Ns/Nc	Total
	Persona sola	Pareja sin hijos	Pareja con hijos	Adulto con hijos	Otro tipo de hogar		
Muy eficiente	<u>43,6%</u>	30,8%	25,9%	30,2%	28,6%	0,0%	29,9%
Bastante eficiente	23,4%	31,9%	33,4%	26,0%	35,7%	0,0%	31,2%
Poco eficiente	1,7%	3,9%	4,2%	4,2%	0,0%	0,0%	3,6%
Nada eficiente	1,7%	1,7%	0,9%	2,1%	3,2%	0,0%	1,4%
Ns/Nc	29,6%	31,7%	35,6%	37,5%	32,5%	100,0%	33,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	117	188	420	46	31	1*	803

Nota: (*) El tamaño de la muestra en este estrato no es suficiente para garantizar la representatividad de los datos.

Entre las personas que valoran el funcionamiento del servicio como poco o nada eficiente, los aspectos sobre los que proponen que se incida, para mejorar este servicio de atención a las emergencias sociales, son la rapidez en la atención, la accesibilidad y el aumento del personal y medios con los que cuenta el servicio SAMUR Social (28,7%, 22,8% y 18,9%, respectivamente).

(Sólo para los que han valorado el servicio como poco o nada eficiente. Base = 38)

Gráfico 5.5.3.
Aspectos que mejoraría del SAMUR Social



Base = 38.

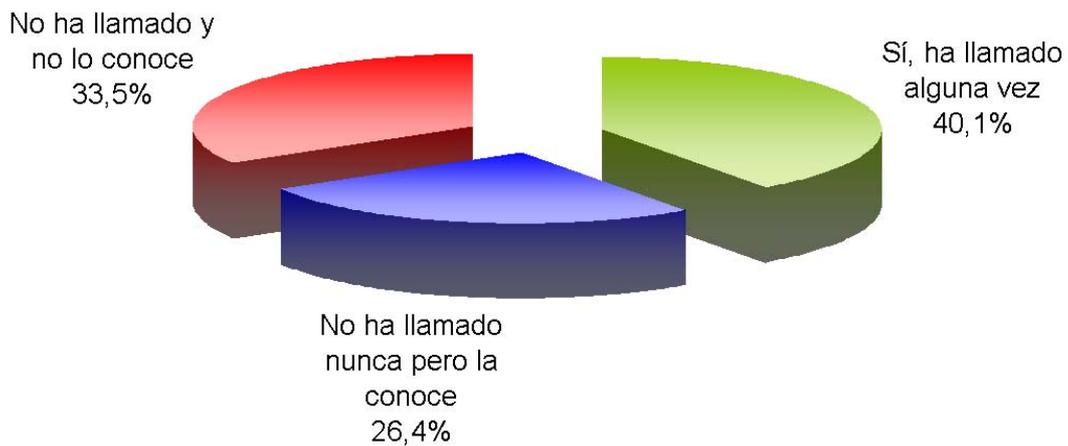
Nota: pregunta con opción de respuesta múltiple. Una persona puede dar más de una respuesta.

5.6. Servicio 010 Línea Madrid

El teléfono de información municipal 010 Línea Madrid es un servicio que conocen el 66,5% de los madrileños, entre los que el 40,1% afirma que ha utilizado en alguna ocasión, como queda reflejado en el gráfico 5.6.1.

Gráfico 5.6.1.
Utilización del servicio 010 Línea Madrid

Cuatro de cada diez madrileños ha llamado alguna vez al número 010 Línea Madrid (40,1%).



Base = 1.178.

Tabla 5.6.1.
Utilización del servicio 010 Línea Madrid según edad

Utilización del teléfono 010 Línea Madrid	Edad				Total
	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 64 años	
Sí, ha llamado alguna vez	25,3%	<u>51,9%</u>	<u>49,0%</u>	30,2%	40,1%
No ha llamado nunca pero lo conoce	22,0%	24,2%	29,2%	30,7%	26,4%
No ha llamado y no la conoce	<u>52,7%</u>	23,9%	21,8%	<u>39,1%</u>	33,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	267	337	313	261	1178

En función de la edad de los ciudadanos (tabla 5.6.1.), los grupos de población que principalmente han utilizado el servicio de información 010 Línea Madrid son aquellos con edades comprendidas entre los 30 y 44 años (51,9%) y entre los 45 y 64 años (49,0%).

Por el contrario, los más jóvenes y los de mayor edad son quienes afirman en mayor medida que no conocen este servicio. (Tabla 5.6.1.).

Considerando el nivel de estudios, como queda reflejado en la tabla 5.6.2., entre la utilización del servicio y el nivel formativo se establece una relación directa, de forma que el 48,0% de los madrileños con estudios superiores conoce este servicio de información y lo ha utilizado alguna vez. Mientras, los grupos de población con menor nivel de estudios son los que principalmente indican que desconocen el servicio 010 Línea Madrid.

Tabla 5.6.2.
Utilización del servicio 010 Línea Madrid según nivel de estudios

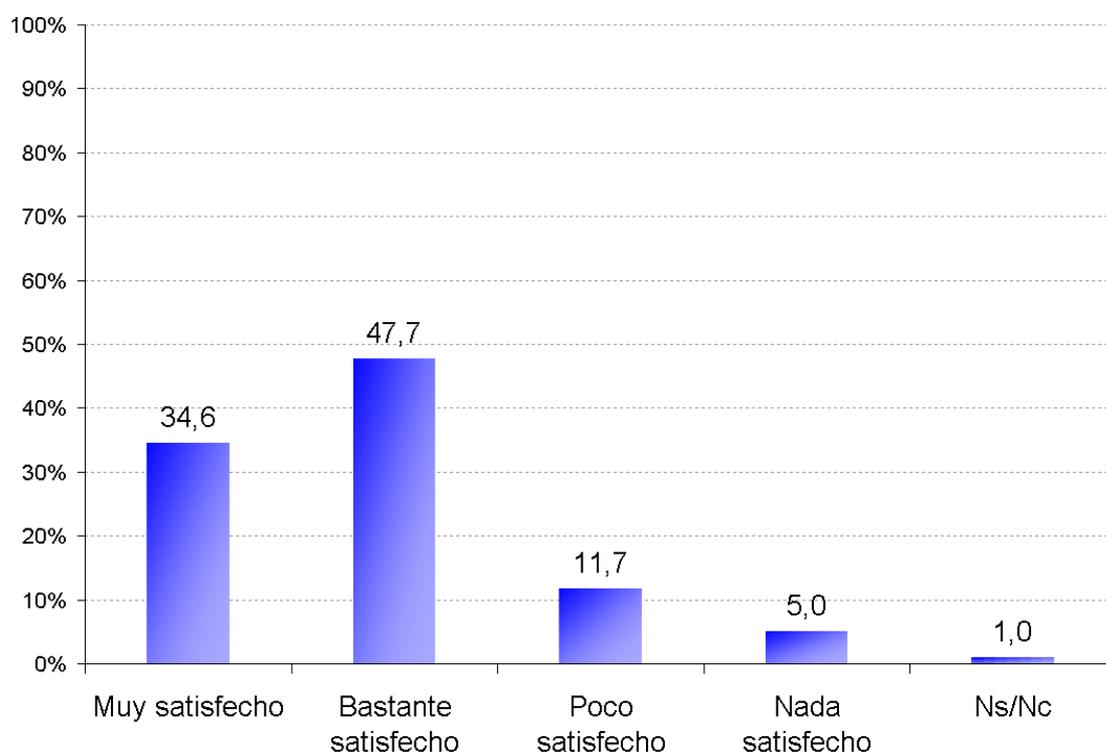
Utilización del teléfono 010 Línea Madrid	Nivel de estudios terminados						Total
	Inferior a educación primaria	Educación primaria	Educación secundaria obligatoria	Educación post-obligatoria	Educación superior	Ns/Nc	
Si, ha llamado alguna vez	25,2%	28,0%	34,3%	40,8%	<u>48,0%</u>	77,0%	40,1%
No ha llamado nunca pero lo conoce	25,2%	<u>34,8%</u>	27,9%	22,8%	27,0%	11,6%	26,4%
No ha llamado y no la conoce	<u>49,6%</u>	37,2%	37,8%	36,4%	25,0%	11,4%	33,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	96	113	203	346	411	9*	1178

Nota: (*) El tamaño de la muestra en este estrato no es suficiente para garantizar la representatividad de los datos.

Entre los ciudadanos que han utilizado el servicio (40,1%), más de ocho de cada diez se encuentra satisfecho con el mismo. Así, en el gráfico 5.6.2. se muestra cómo el 82,3% declara estar muy o bastante satisfecho con el servicio 010 Línea Madrid.

(Sólo para los que han utilizado el servicio 010 Línea Madrid. Base = 474)

Gráfico 5.6.2.
Satisfacción con el servicio 010 Línea Madrid



Base = 474.

En la tabla 5.6.3. se relaciona la desagregación de las respuestas en función de la edad y en ella se aprecia que los más satisfechos con la línea de información municipal son los mayores de 64 años (86,1% frente al 82,3% del total).

De otro modo, quienes muestran menor satisfacción son los madrileños con edades comprendidas entre los 45 y los 64 años (18,4% frente al 16,7% del total). (Tabla 5.6.3.).

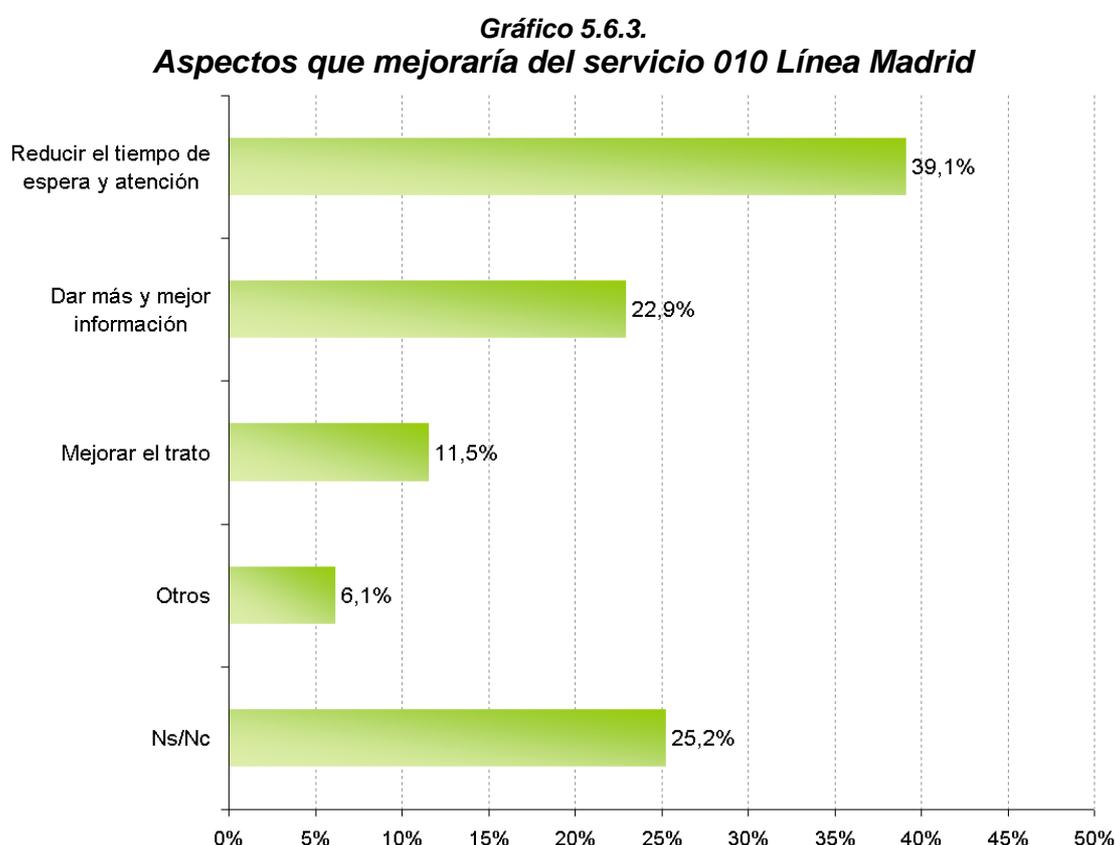
Tabla 5.6.3.
Satisfacción con el servicio 010 Línea Madrid según edad

Satisfacción Línea Madrid	Edad				Total
	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	
Muy satisfecho	36,6%	34,8%	32,9%	35,8%	34,6%
Bastante satisfecho	47,4%	47,7%	46,1%	50,3%	47,7%
Poco satisfecho	13,0%	13,0%	10,3%	10,3%	11,7%
Nada satisfecho	3,0%	3,9%	8,1%	3,6%	5,0%
Ns/Nc	0,0%	0,6%	2,6%	0,0%	1,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	68	175	153	78	474

Entre los insatisfechos con el servicio 010 Línea Madrid, el 39,1% sugiere que se reduzca el tiempo de espera hasta ser atendido y que faciliten la información con más rapidez (Gráfico 5.6.3.).

También en el gráfico 5.6.3. se observa que para el 22,9% sería importante que se proporcionara más y mejor información, mientras que el 11,5% indica que debería mejorar el trato del personal que atiende la línea.

(Sólo para los que se declaran poco o nada satisfechos con el servicio. Base = 79)



Base = 79.

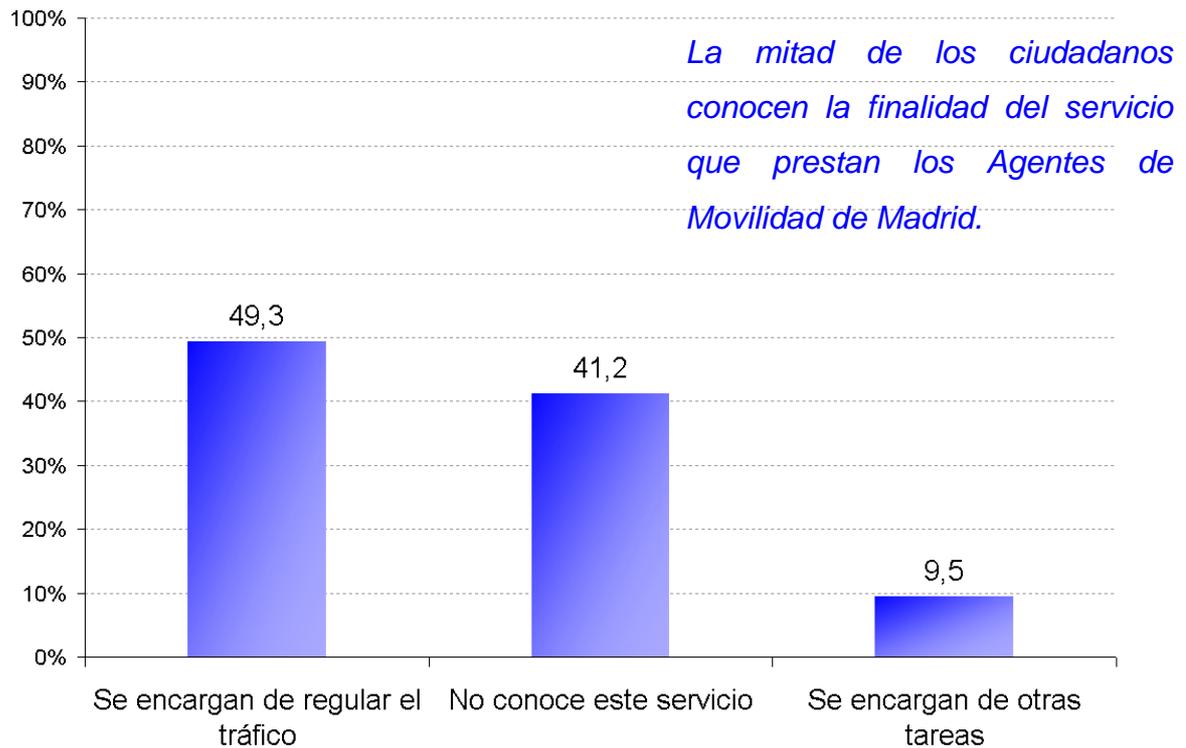
Nota: pregunta con opción de respuesta múltiple. Una persona puede dar más de una respuesta.

Es importante destacar que el 25,2% de los ciudadanos insatisfechos con el servicio telefónico municipal no menciona qué aspecto se podría mejorar.

5.7. Servicio de Agentes de Movilidad

El 58,8% de los ciudadanos de Madrid afirma conocer el Servicio de Agentes de Movilidad, mientras que el 41,2% no sabe de la existencia de este servicio municipal subordinado al Cuerpo de Policía Municipal (Gráfico 5.7.1.).

Gráfico 5.7.1.
Finalidad del servicio de Agentes de Movilidad



Base = 1.178.

Los hombres, como recoge la tabla 5.7.1. conocen en mayor medida la finalidad del servicio prestado por los Agentes de Movilidad (62,3% frente al 38,1% de las mujeres), mientras que entre las mujeres es mayor la proporción de las que indican desconocer este servicio (54,3% frente al 26,1% de los hombres que lo desconocen).

Tabla 5.7.1.
Finalidad del servicio de Agentes de Movilidad según sexo

Finalidad del servicio de Agentes de Movilidad	Sexo		
	Hombre	Mujer	Total
Se encargan de regular el tráfico	62,3%	38,1%	49,3%
Se encargan de otras tareas	11,6%	7,6%	9,5%
No conoce este servicio	26,1%	54,3%	41,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	526	652	1178

La tabla 5.7.2. permite comprobar cómo los ciudadanos más jóvenes son quienes fundamentalmente señalan conocer las funciones de regulación del tráfico de los Agentes de Movilidad, y así lo apunta el 61,3% de los madrileños entre 16 y 29 años y el 59,1% de aquellos entre 30 y 44 años.

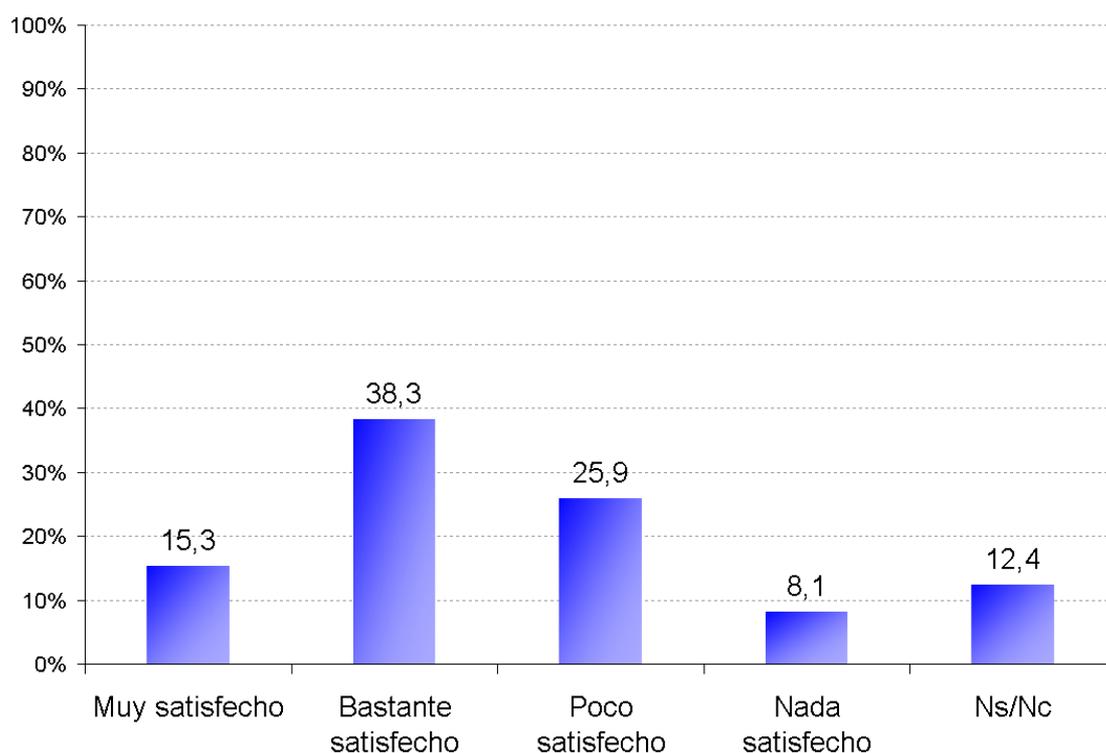
Tabla 5.7.2.
Finalidad del servicio de Agentes de Movilidad según edad

Finalidad del servicio de Agentes de Movilidad	Edad				Total
	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 64 años	
Se encargan de regular el tráfico	61,3%	59,1%	49,5%	22,7%	49,3%
Se encargan de otras tareas	8,6%	10,0%	10,2%	8,9%	9,5%
No conoce este servicio	30,1%	30,9%	40,3%	68,4%	41,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	267	337	313	261	1178

Entre los que sí conocen el trabajo prestado por los Agentes de Movilidad, el 53,6% se declara satisfecho con él, frente al 34,0% que afirma que se encuentra poco o nada satisfecho con este servicio municipal. (Gráfico 5.7.2.).

(Sólo para los que conocen el servicio de Agentes de Movilidad. Base = 682)

Gráfico 5.7.2.
Satisfacción con el servicio de Agentes de Movilidad



Base = 682.

Tabla 5.7.3.
Satisfacción con el servicio de Agentes de Movilidad según sexo

Satisfacción con el servicio de Agentes de Movilidad	Sexo		
	Hombre	Mujer	Total
Muy satisfecho	12,6%	19,0%	15,3%
Bastante satisfecho	36,2%	41,5%	38,3%
Poco satisfecho	30,5%	19,4%	25,9%
Nada satisfecho	8,4%	7,5%	8,1%
Ns/Nc	12,3%	12,6%	12,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	388	294	682

Como puede verse en la tabla 5.7.3., las mujeres se manifiestan más satisfechas que los hombres con el servicio que cumplen los Agentes de Movilidad (el 60,5% se declara muy o bastante satisfecha frente al 48,8% de los hombres que opina lo mismo).

Tabla 5.7.4.
Satisfacción con el servicio de Agentes de Movilidad según edad

Satisfacción con el servicio de Agentes de Movilidad	Edad				Total
	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	
Muy satisfecho	12,2%	16,3%	15,3%	19,7%	15,3%
Bastante satisfecho	40,0%	35,5%	39,3%	40,8%	38,3%
Poco satisfecho	31,2%	26,6%	24,1%	14,7%	25,9%
Nada satisfecho	10,1%	7,8%	8,7%	2,5%	8,1%
Ns/Nc	6,5%	13,8%	12,6%	22,3%	12,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	186	231	184	81	682

En cuanto a la segmentación por edad recogida en la tabla 5.7.4., se observa mayor satisfacción con los Agentes de Movilidad entre los ciudadanos mayores de 64 años (60,5%). Y los jóvenes de 16 a 29 años son el grupo de ciudadanos que se muestra más insatisfecho con este servicio de regulación del tráfico en la ciudad (el 41,3% afirma estar poco o nada satisfecho).

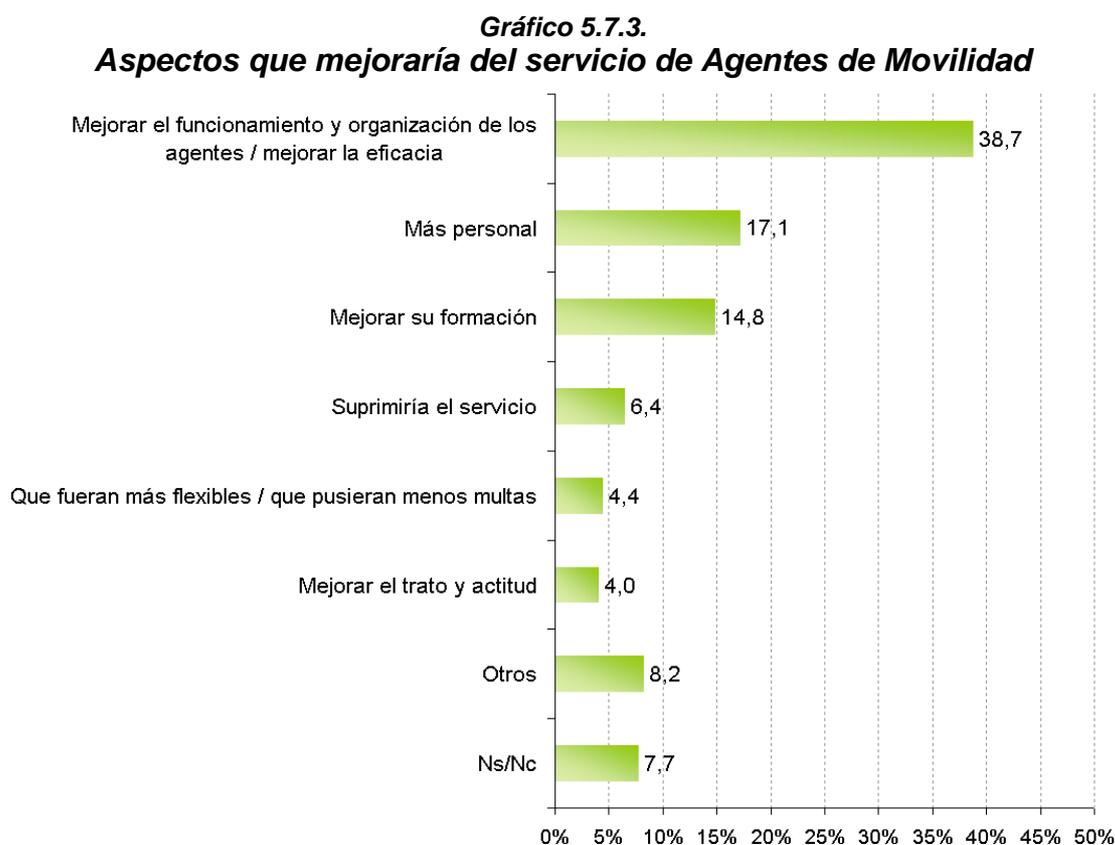
Tabla 5.7.5.
Satisfacción con el servicio de Agentes de Movilidad según zona de residencia

Satisfacción con el servicio de Agentes de Movilidad	Zona					Total
	Sur	Centro	Este	Norte	Oeste	
Muy satisfecho	19,5%	15,9%	14,4%	10,9%	11,5%	15,3%
Bastante satisfecho	38,8%	36,4%	39,1%	42,7%	37,0%	38,3%
Poco satisfecho	25,0%	26,9%	21,4%	29,4%	30,3%	25,9%
Nada satisfecho	3,8%	9,7%	12,5%	4,2%	6,9%	8,1%
Ns/Nc	12,9%	11,1%	12,6%	12,8%	14,3%	12,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	159	206	159	71	87	682

Respecto a la zona de residencia, que se presenta en la tabla 5.7.5. refleja que las diferencias más importantes se aprecian en la valoración que otorgan los residentes en la zona sur de la ciudad, entre los que el 58,3% se declara satisfecho (frente al 53,6% del total) y la opinión de los ciudadanos que residen en el oeste, para los que la proporción de insatisfechos asciende al 37,2% (frente al 34,0% del total).

Los aspectos más citados que los ciudadanos insatisfechos proponen para mejorar este servicio se exponen en el gráfico 5.7.3. y son, en primer lugar, la mejora del funcionamiento y organización de los Agentes o mejora de la eficacia (38,7%), en segundo lugar, el aumento del personal (17,1%) y, en tercer lugar, mejorar la formación de los Agentes (14,8%).

(Sólo para los que se declaran poco o nada satisfechos con el servicio. Base = 221)



Base = 221.

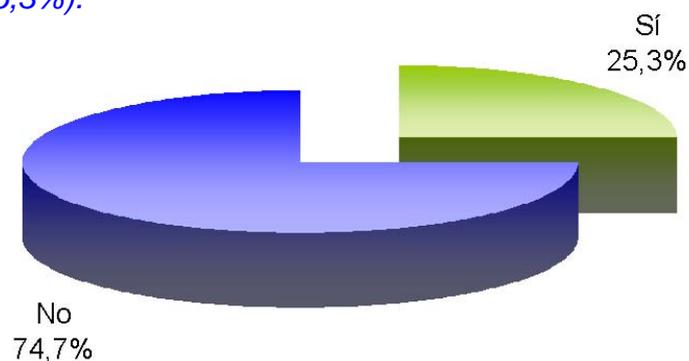
Nota: pregunta con opción de respuesta múltiple. Una persona puede dar más de una respuesta.

5.8. Agencia Municipal de Alquiler

Sólo uno de cada cuatro madrileños conoce la Agencia Municipal de alquiler, desde la que se presta un servicio de bolsa de vivienda tanto a propietarios como a solicitantes de viviendas en régimen de arrendamiento en la ciudad de Madrid; sus funciones van desde la mera puesta en contacto de las partes hasta la elaboración del contrato, la garantía de cobro y la mediación en caso de conflicto. (Gráfico 5.8.1).

Gráfico 5.8.1.
Conocimiento de la Agencia Municipal de Alquiler

Uno de cada cuatro madrileños conoce la Agencia Municipal de Alquiler de Madrid (25,3%).



Base = 1.178.

La existencia de esta agencia es desconocida para el 74,7% de los ciudadanos de Madrid, como refleja el gráfico 5.8.1.

Los hombres conocen en mayor medida que las mujeres esta Agencia Municipal de Alquiler (29,7% frente al 21,4% de las mujeres), según se observa en la tabla 5.8.1.

Tabla 5.8.1.
Conocimiento de la Agencia Municipal de Alquiler según sexo

Conocimiento de la Agencia Municipal de Alquiler de Madrid	Sexo		
	Hombre	Mujer	Total
Sí	29,7%	21,4%	25,3%
No	70,3%	78,6%	74,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	526	652	1178

Tabla 5.8.2.
Conocimiento de la Agencia Municipal de Alquiler según edad

Conocimiento de la Agencia Municipal de Alquiler de Madrid	Edad				
	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	Total
Sí	18,1%	<u>37,1%</u>	29,9%	11,9%	25,3%
No	<u>81,9%</u>	62,9%	70,1%	<u>88,1%</u>	74,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	267	337	313	261	1178

En la tabla 5.8.2. se presentan los datos desagregados por edad, lo que permite comprobar que los ciudadanos de edades intermedias, especialmente aquellos de 30 a 44 años (37,1%), son los que en mayor medida conocen la existencia de la Agencia Municipal de Alquiler.

Tabla 5.8.3.
Conocimiento de la Agencia Municipal de Alquiler según situación laboral

Conocimiento de la Agencia Municipal de Alquiler de Madrid	Situación laboral							
	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	Jubilado / Pensionista	Parado	Estudiante	Amo/a de casa	Ns/Nc	Total
Sí	<u>32,5%</u>	<u>39,3%</u>	14,5%	<u>36,7%</u>	9,0%	15,4%	34,1%	25,3%
No	67,5%	60,7%	<u>85,5%</u>	63,3%	<u>91,0%</u>	<u>84,6%</u>	65,9%	74,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	489	105	257	77	123	124	3*	1178

Nota: (*) El tamaño de la muestra en este estrato no es suficiente para garantizar la representatividad de los datos.

Considerando la segmentación de los datos en función de la situación laboral según en la tabla 5.8.3., los ciudadanos que fundamentalmente afirman conocer la Agencia son los trabajadores, tanto por cuenta propia (39,3%) como por cuenta ajena (32,5%) y los parados (36,7%), grupos todos ellos mayoritariamente coincidentes con los grupos de edad intermedia mencionados anteriormente.

Respecto al nivel de ingresos del hogar, los ciudadanos que principalmente señalan conocer la Agencia de Alquiler son aquellos con ingresos anuales superiores a 30.000 euros (tabla 5.8.4.).

Tabla 5.8.4.
Conocimiento de la Agencia Municipal de Alquiler según nivel de ingresos del hogar

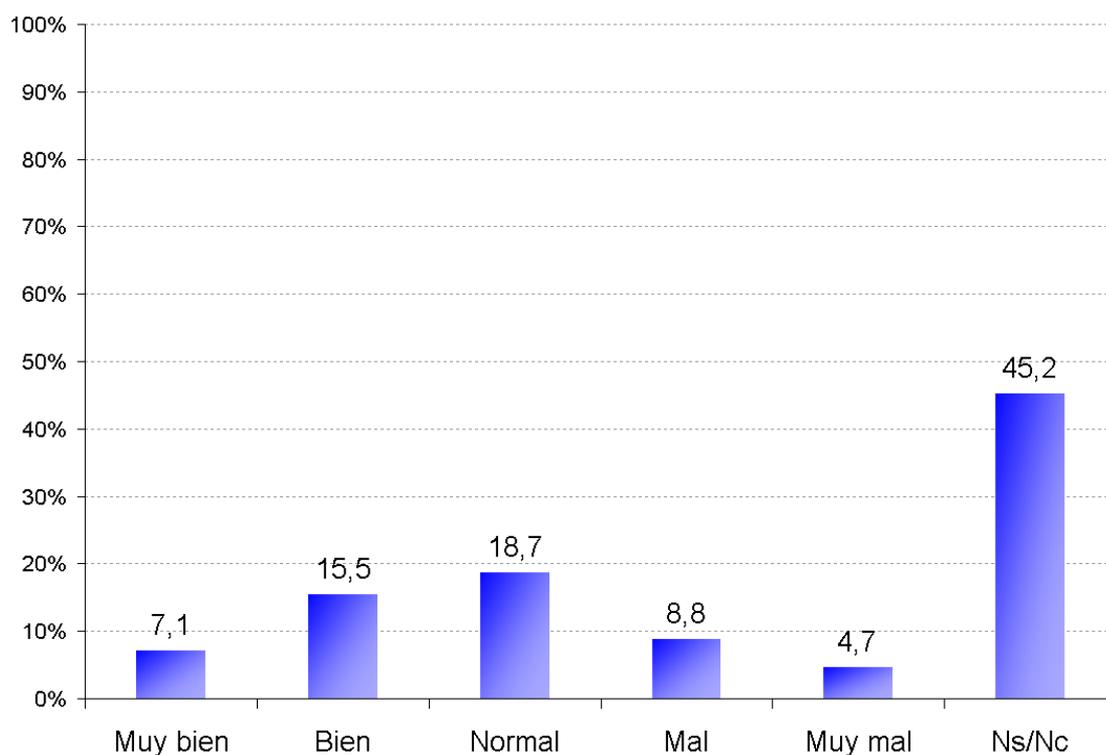
Conocimiento de la Agencia Municipal de Alquiler de Madrid	Nivel de ingresos netos al año en su hogar						Total
	Menos de 12000 euros	Entre 12000 y 30000 euros	Entre 30000 y 42000 euros	Entre 42000 y 54000 euros	Más de 54000 euros	Ns/Nc	
Sí	13,6%	26,2%	32,2%	46,2%	33,1%	22,3%	25,3%
No	86,4%	73,8%	67,8%	53,8%	66,9%	77,7%	74,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	222	434	180	54	51	237	1178

Entre los ciudadanos que conocen la existencia de la Agencia Municipal de Alquiler, el 22,6% valora su funcionamiento de forma positiva, en oposición al 13,5% que le otorga una evaluación negativa. (Gráfico 5.8.2.).

Es importante destacar la elevada tasa de no respuesta (45,2%), que puede explicarse teniendo en cuenta que aunque los ciudadanos sepan de la existencia de la Agencia, no disponen de conocimiento directo del servicio por no haber sido usuario de ella.

(Sólo para los que conocen la Agencia Municipal de Alquiler. Base = 296)

Gráfico 5.8.2.
Valoración del funcionamiento de la Agencia Municipal de Alquiler



Base = 296.

En la tabla 5.8.5. revela que los ciudadanos de más de 64 años opinan en mayor medida que los pertenecientes a otros grupos de edad que la Agencia Municipal de Alquiler funciona bien o muy bien (32,5%).

Tabla 5.8.5.
Valoración del funcionamiento de la Agencia Municipal de Alquiler según edad

Valoración del funcionamiento de la Agencia Municipal de Alquiler	Edad				Total
	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 64 años	
Muy bien	6,4%	7,9%	4,5%	<u>12,5%</u>	7,1%
Bien	<u>22,5%</u>	12,6%	14,2%	20,0%	15,5%
Normal	<u>35,1%</u>	20,9%	9,6%	9,8%	18,7%
Mal	10,7%	7,4%	8,2%	13,2%	8,8%
Muy mal	2,0%	7,2%	4,1%	0,0%	4,7%
Ns/Nc	23,3%	44,0%	59,4%	44,5%	45,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	48	124	93	31	296

Los grupos con edades comprendidas entre 16 y 29 años y entre 30 y 44 años son los que principalmente indican una valoración neutra (el 35,1% y el 20,9%, respectivamente, afirman que el funcionamiento es normal). (Tabla 5.8.5.).

Tabla 5.8.6.
Valoración del funcionamiento de la Agencia Municipal de Alquiler según zona de residencia

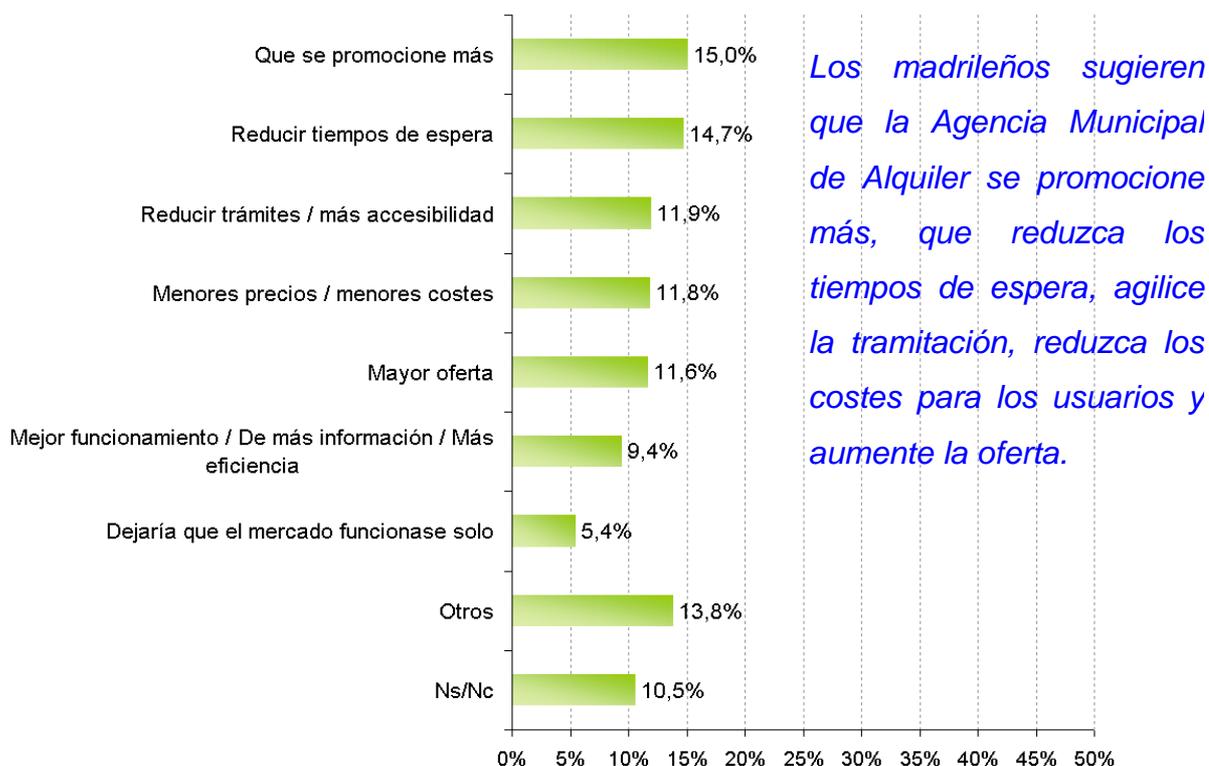
Valoración del funcionamiento de la Agencia Municipal de Alquiler	Zona					Total
	Sur	Centro	Este	Norte	Oeste	
Muy bien	11,5%	6,6%	5,4%	4,6%	6,8%	7,1%
Bien	19,1%	14,4%	19,9%	8,5%	11,5%	15,5%
Normal	12,5%	19,8%	16,1%	21,2%	<u>28,1%</u>	18,7%
Mal	11,7%	9,2%	10,7%	2,5%	6,2%	8,8%
Muy mal	6,0%	4,1%	7,9%	2,5%	0,0%	4,7%
Ns/Nc	39,2%	45,9%	40,0%	60,7%	47,4%	45,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	63	76	75	39	43	296

Atendiendo a la desagregación por zona de residencia que se muestra en la tabla 5.8.6., los residentes en las zonas sur y este de la ciudad son los que principalmente otorgan valoraciones positivas (el 30,6% y el 25,3%, respectivamente) o negativas (el 17,7% y el 18,6%, respectivamente) al funcionamiento de la Agencia de Alquiler, mientras que en las restantes franjas de la ciudad se registran altas tasas de no respuesta (el 60,7% en la zona norte, el 47,4% en la zona oeste y el 45,9% en la zona centro).

En el gráfico 5.8.3. se exponen los aspectos que los ciudadanos insatisfechos con el servicio de la Agencia Municipal de Alquiler mejorarían. Entre los más mencionados destaca la mayor promoción (15,0%), reducir los tiempos de espera (14,7%), reducir los trámites (11,9%) y los costes (11,8%) y ampliar la oferta (11,6%).

(Sólo para los que valoran mal o muy mal el servicio. Base = 75)

Gráfico 5.8.3.
Aspectos que mejoraría de la Agencia Municipal de Alquiler



Base = 75.

Nota: pregunta con opción de respuesta múltiple. Una persona puede dar más de una respuesta.

6. CONCLUSIONES

SERVICIOS MUNICIPALES

SAMUR Y SAMUR SOCIAL

La práctica totalidad de los madrileños conoce el SAMUR (94,0%) y más de ocho de cada diez aseguran que están muy o bastante satisfechos con el servicio que presta (83,7%).

Respecto al SAMUR Social, el 68,2% sabe de su existencia, pero sólo dos de cada diez ciudadanos conoce algún caso que haya sido atendido por este recurso del SAMUR que actúa ante situaciones de emergencia social. De estos últimos, el 61,1% califican el funcionamiento de este servicio como muy o bastante eficiente.

POLICÍA MUNICIPAL Y AGENTES DE MOVILIDAD

El 59,2% de los madrileños se encuentran muy o bastante satisfechos con el servicio prestado por la Policía Municipal y el 33,3% que se declaran insatisfechos demandan un mayor número de efectivos y mayor presencia policial en la ciudad.

El 58,8% de los ciudadanos conocen el cuerpo de Agentes de Movilidad, aunque sólo el 49,3% saben que su finalidad es la ordenación, señalización y dirección del tráfico en la ciudad.

Entre aquellos que conocen este servicio, el 53,6% se encuentran satisfechos con él. Y para los insatisfechos (34,0%) el principal aspecto que mejorarían es el funcionamiento y organización del cuerpo y la mejora de su eficacia.

BOMBEROS

La práctica totalidad de los ciudadanos que conocen el servicio municipal de Bomberos se encuentra satisfecho con él. Sólo el 1,7% afirman estar insatisfechos.

El 16,4% de los madrileños no indican su grado de satisfacción con este servicio, dado que no lo conocen.

010 LÍNEA MADRID

El teléfono de información municipal 010 Línea Madrid es un servicio que los ciudadanos valoran de forma positiva. El 66,5% de los madrileños conocen este número de información y el 40,1% han llamado en alguna ocasión.

Los ciudadanos que principalmente han llamado al número 010 Línea Madrid son aquellos con edades de 30 a 44 años (51,9%) y los que tienen entre 45 y 64 años (49,0%).

LIMPIEZA Y RECOGIDA DE BASURA

Los madrileños están mayoritariamente conformes con los servicios municipales que se encargan de la limpieza y recogida de basura en la ciudad. Así, el 73,5% afirman que se encuentran muy o bastante satisfechos con estos servicios.

Los que mayor satisfacción manifiestan son los residentes en las zonas norte (78,9%) y centro (77,9%) de la ciudad, al tiempo que en la zona sur se localiza el mayor porcentaje de insatisfechos con la limpieza y recogida de basura (33,5% frente al 25,8% del total).

AGENCIA MUNICIPAL DE ALQUILER

Sólo uno de cada cuatro ciudadanos conocen la existencia de la Agencia Municipal de Alquiler de Madrid (25,3%). De ellos, sólo el 13,1% valoran mal o muy mal su funcionamiento, señalando como principales sugerencias de mejora la mayor promoción de la Agencia (15,0%), la reducción de los tiempos de espera (14,7%), una mayor agilidad en la tramitación (11,9%), reducción de los costes para los usuarios (11,8%) y la ampliación del espacio (11,65%).

ANEXO: CUESTIONARIO

ASPECTOS GENERALES DEL CONSUMO (PARTE FIJA)
--

Para comenzar, y centrándonos en los aspectos generales del consumo...

P.1.- En la actualidad, ¿su situación económica familiar es mejor, igual o peor que hace un año?

1. Mejor.
2. Igual.
3. Peor.
4. No sabe. **(NO LEER)**.
5. No contesta. **(NO LEER)**.

P.2.- ¿Y cree que dentro de 4 meses, su situación económica familiar será mejor, igual o peor que la actual?

1. Mejor.
2. Igual.
3. Peor.
4. No sabe. **(NO LEER)**.
5. No contesta **(NO LEER)**.

Para los próximos 4 meses, ¿cree que gastará más, igual o menos dinero que en el cuatrimestre anterior en...?. **(LEER OPCIONES)**.

	Aumentar	Mantener	Disminuir	Ns/Nc (NO LEER)
P.3. Ropa y calzado.				
P.4. Artículos de ocio y tiempo libre (libros, música, cine, gimnasio, informática...).				
P.5. Artículos de cosmética y belleza.				
P.6. Electrodomésticos.				
P.7. Mobiliario y artículos de decoración del hogar.				

P.8.- Refiriéndonos ahora a las grandes compras que se realizan en los hogares españoles, ¿considera que es un buen momento o un mal momento para hacer importantes compras domésticas como muebles, electrodomésticos, automóviles, etc.?

1. Buen momento / Favorable.
2. Indiferente. **(NO LEER)**.
3. Mal momento / Desfavorable.
4. Ns/Nc. **(NO LEER)**.

P.9.- En la actualidad, ¿la situación económica del país es mejor, igual o peor que hace un año?

1. Mejor.
2. Igual.
3. Peor.
4. No sabe. **(NO LEER)**.
5. No contesta. **(NO LEER)**.

P.10.- ¿Y cómo cree que será la situación económica del país dentro de 4 meses?

1. Mejor que la actual.
2. Igual que la actual.
3. Peor que la actual.
4. No sabe. **(NO LEER)**.
5. No contesta. **(NO LEER)**.

NAVIDAD

Cambiando de tema, y pensando ya en las próximas fiestas navideñas...

P.11.- Durante la época navideña, ¿tiene pensado desplazarse fuera de Madrid?

(LEER OPCIONES)

1. Sí, a otra localidad de la Comunidad de Madrid.
2. Sí, a otra comunidad autónoma.
3. Sí, a otro país.
4. No.
5. No sabe. **(NO LEER)**
6. No contesta. **(NO LEER)**

P.12.- ¿Podría decirme cuándo realiza las compras de alimentos que consumirá por Navidad? (LEER OPCIONES)

1. Todas en vísperas de fiestas.
2. Todas con antelación y congela los alimentos que caducan antes.
3. Parte las vísperas y parte con antelación.
4. No sabe. (NO LEER)
5. No contesta. (NO LEER)

P.13. Aproximadamente, ¿qué importe destinará usted estas Navidades a la compra de regalos? (Anotar literal)

1. _____ euros
2. No compra regalos.
3. Ns/Nc.

¿Qué actividades de las que organiza el Ayuntamiento de Madrid en época de Navidad conoce y de ellas de cuáles suele disfrutar? (LEER OPCIONES UNA A UNA)

	Conoce 1. Sí 2. No	Disfruta (sólo si conoce) 1. Sí 2. No
P.14. La Cabalgata de Reyes del 5 de enero.		
P.15. Las "uvas" la noche del 31 de diciembre en la Puerta del Sol.		
P.16. La carrera popular "San Silvestre Vallecana" el 31 de diciembre.		
P.17. Las iluminaciones en las calles principales de Madrid.		
P.18. La exposición de Belenes que organiza el Ayuntamiento en sus diversos centros municipales.		
P.19. El mercadillo navideño en la Plaza Mayor.		
P.20. Las actuaciones de música y teatro en centros y locales municipales.		

MADRID CALLE 30 (REFORMA DE LA M-30)

Respecto a la Remodelación de la M-30...

Algunas de las obras que se están realizando consisten en la creación de túneles que servirán para conectar la M-30 con otras vías y para soterrar parte del trazado actual de la vía, acortando su longitud. ¿En qué medida, mucho, bastante, poco o nada, cree que estas reformas van lograr los siguientes objetivos...? **(LEER OPCIONES UNA A UNA)**

	1. Mucho	2. Bastante	3. Poco	4. Nada	5. Ns/Nc
P.21. Liberar parte del tráfico que actualmente pasa por el centro.					
P.22. Disminuir el tiempo de viaje.					
P.23. Disminuir el consumo de combustible.					
P.24. Disminuir la contaminación atmosférica y acústica.					
P.25. Agilizar la conexión entre diferentes zonas de la ciudad.					
P.26. Reducir la accidentalidad.					

P.27. Con la remodelación se prevé recuperar zonas hasta ahora deterioradas e inaccesibles, para convertirlas en espacios verdes y áreas deportivas y de disfrute con nuevos equipamientos. ¿Qué grado de utilidad considera usted que tendrán las nuevas zonas recuperadas para los ciudadanos de Madrid? (LEER

OPCIONES)

1. Mucha utilidad.
2. Bastante utilidad.
3. Poca utilidad.
4. Ninguna utilidad.
5. Ns/Nc. (NO LEER).

P.28.- ¿En qué medida considera que la ciudad de Madrid necesitaba realizar esta reforma en la M-30? (LEER OPCIONES)

1. Mucho.
2. Bastante.
3. Poco.
4. Nada.
5. Ns/Nc. (NO LEER).

P.29.- ¿Qué valoración global daría usted a la ejecución de toda la obra? (LEER OPCIONES)

1. Muy positiva.
2. Positiva.
3. Indiferente. (NO LEER).
4. Negativa.
5. Muy negativa.
6. Ns/Nc. (NO LEER).

P.30.- En su opinión, ¿cree que las molestias ocasionadas por la reforma de la M-30, serán compensadas por los resultados finales?

1. Sí.
2. No.
3. Ns/Nc. (NO LEER).

P.31.- ¿Cree que el resultado final justifica la inversión realizada? (LEER OPCIONES)

1. Sí, la inversión está justificada.
2. No, la inversión es excesiva.
3. Ns/Nc. (NO LEER).

P.32.- En cuanto a infraestructuras, ¿cree que tras la reforma de la M-30, Madrid se situará al mismo nivel de las principales capitales europeas (París, Londres, Berlín, Bruselas...)?

1. Sí.
2. No.
3. Ns/Nc. **(NO LEER)**.

P.33. ¿Cree que esta transformación mejorará los accesos a las instalaciones deportivas y contribuirá a que Madrid tenga unas condiciones de movilidad compatibles con la organización de unos Juegos Olímpicos?

1. Sí.
2. No.
3. Ns/Nc. **(NO LEER)**.

PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA MADRILEÑA SOBRE LOS SERVICIOS MUNICIPALES
--

Vamos a hablar ahora de distintos servicios municipales.

En primer lugar, ¿podría decirme cuál es su grado de satisfacción con los siguientes servicios municipales...? **(LEER OPCIONES UNA A UNA)**

	1. Muy satisfecho	2. Bastante satisfecho	3. Poco satisfecho	4. Nada satisfecho	5. No lo conoce (NO LEER)	6. Ns/Nc (NO LEER)
P.34. Servicios de limpieza y recogida de basura						
P.35. Bomberos						
P.36. Policía Municipal						
P.37. SAMUR						

(Preguntar en el caso de que el encuestado haya respondido poco o nada satisfecho)

Y ¿qué aspectos mejoraría del servicio de ? (LEER OPCIONES UNA A UNA)

	Aspectos que mejoraría (Anotar literal)
P.38. Limpieza y recogida de basura	
P.39. Bomberos	
P.40. Policía Municipal	
P.41. SAMUR	

P.42. Refiriéndonos ahora al servicio municipal SAMUR Social, que se encarga de intervenir en casos de emergencia social (violencia de género, falta de alojamiento, ancianos que viven solos, incendios, derrumbamientos etc.). ¿Conoce a alguna persona que haya utilizado este servicio? (LEER OPCIONES)

1. Sí, conoce algún caso.
2. No conoce ningún caso.
3. No conocía la existencia de este servicio. (Pasar a P.45)
4. Ns/Nc. (NO LEER). (Pasar a P.45)

P.43. ¿Cómo calificaría el funcionamiento de este servicio municipal? (LEER OPCIONES)

1. Muy eficiente. (Pasar a P.45)
2. Bastante eficiente. (Pasar a P.45)
3. Poco eficiente.
4. Nada eficiente.
5. Ns/Nc. (NO LEER).

(Preguntar en el caso de que el encuestado haya respondido poco o nada eficiente)

P.44. ¿Qué aspectos mejoraría de este servicio? (Anotar literal)

_____ -

P.45. Refiriéndonos al teléfono municipal 010 Línea Madrid, ¿ha llamado en alguna ocasión a este número? (LEER OPCIONES)

1. Sí, ha llamado alguna vez.
2. No ha llamado nunca pero lo conoce. (Pasar a P.48)
3. No ha llamado y no lo conoce. (Pasar a P.48)

P.46. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con este servicio? (LEER OPCIONES)

1. Muy satisfecho. (Pasar a P.48)
2. Bastante satisfecho. (Pasar a P.48)
3. Poco satisfecho.
4. Nada satisfecho.
5. Ns/Nc. (NO LEER).

(Preguntar en el caso de que el encuestado haya respondido poco o nada satisfecho)

P.47. ¿Qué aspectos mejoraría de este servicio? (Anotar literal)

_____ -

P.48. ¿Conoce la finalidad del servicio que prestan los Agentes de Movilidad? (NO LEER OPCIONES)

1. Sí, se encargan de regular el tráfico.
2. Sí, se encargan de otras tareas.
3. No conoce este servicio. (Pasar a P.51)

P.49. ¿Cuál es su grado de satisfacción con este servicio municipal? (LEER OPCIONES)

1. Muy satisfecho. (Pasar a P.51)
2. Bastante satisfecho. (Pasar a P.51)
3. Poco satisfecho.
4. Nada satisfecho.
5. Ns/Nc. (NO LEER).

(Preguntar en el caso de que el encuestado haya respondido poco o nada satisfecho)

P.50. ¿Qué aspectos mejoraría de este servicio? (Anotar literal)

_____ -

P.51. ¿Conoce usted la existencia de la Agencia Municipal de Alquiler de Madrid?

1. Sí.
2. No. (Pasar a P.54)

P.52. ¿Cómo calificaría el funcionamiento de este servicio municipal? (LEER OPCIONES)

1. Muy bien. (Pasar a P.54)
2. Bien. (Pasar a P.54)
3. Normal. (NO LEER).
4. Mal.
5. Muy mal.
6. Ns/Nc. (NO LEER).

(Preguntar en el caso de que el encuestado haya respondido normal, mal o muy mal)

P.53. ¿Qué aspectos mejoraría de este servicio? (Anotar literal)

_____ -

VARIABLES DE CLASIFICACIÓN

Para terminar, le voy a hacer una serie de preguntas para clasificar sus respuestas con el resto de personas encuestadas.

P.54.- Sexo: (NO PREGUNTAR).

1. Hombre.
2. Mujer.

P.55.- Edad: (LEER OPCIONES).

1. De 16 a 29 años.
2. De 30 a 44 años.
3. De 45 a 64 años.
4. Más de 65 años.
5. Ns/Nc. (NO LEER).

P.56.- ¿Podría decirme cuál es su nivel de estudios terminados? LEER OPCIONES.

1. Inferior a educación primaria (no sabe leer ni escribir, sabe leer y escribir pero no ha completado 5 años de escolaridad).
2. Educación primaria (hasta 6º de E.G.B).
3. Educación secundaria obligatoria (7º y 8º de E.G.B., 1º, 2º, 3º y 4º de la E.S.O.).
4. Educación post-obligatoria_(B.U.P, C.O.U., y bachillerato del nuevo sistema, F.P.I y F.P.II y Módulo 2 de Formación Profesional).
5. Educación superior_(Módulo 3 de Formación Profesional, y todos las titulaciones universitarias, diplomatura, licenciatura y doctorado).
6. Ns/Nc. **(NO LEER)**.

P.57.- ¿Cuál es su situación laboral? (LEER OPCIONES).

1. Trabajador por cuenta ajena.
2. Trabajador por cuenta propia.
3. Jubilado – Pensionista.
4. Parado.
5. Estudiante.
6. Amo/a de casa.
7. Otra, ¿cuál? _____.
8. Ns/Nc. **(NO LEER)**.

P.58.- ¿Cuál es su tipo de hogar? LEER OPCIONES

1. Persona sola.
2. Pareja sin hijos.
3. Pareja con hijos.
4. Adulto con hijos.
5. Otro tipo de hogar. _____
6. Ns/Nc. **(NO LEER)**.

P.59.- ¿Podría indicarme aproximadamente cuál es el nivel de ingresos netos al año en su hogar (de todos los miembros del hogar)? (LEER OPCIONES).

1. Menos de 12.000 euros (2 millones).
2. Entre 12.000 y 30.000 euros (2 y 5 millones).
3. Entre 30.000 y 42.000 euros (5 y 7 millones).
4. Entre 42.000 y 54.000 euros (7 y 9 millones).
5. Más de 54.000 euros (9 millones).
6. Ns/Nc. **(NO LEER)**.

P.60- En una escala del 1 al 10, en la que 1 significa extrema izquierda y 10 extrema derecha, ¿cuál sería su posición ideológica?

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____ 8 _____ 9 _____ 10 _____ 11. Ns/Nc **(NO LEER)**