

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

## **Cohesión Social y Servicios Sociales**

**Área de Gobierno de Vicealcaldía  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación  
Servicio de Evaluación**

**Septiembre de 2019**

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
<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>Número de expediente</b>	300/2018/01108 Presupuesto base de licitación: 132.231,40€ Importe IVA 21%: 27.768,59€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 159.999,99€
<b>Empresa adjudicataria</b>	Ipd-Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A Precio de adjudicación: 105.750,64 € (sin IVA) 127.958,27 € (con IVA)

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

## INDICADORES UTILIZADOS

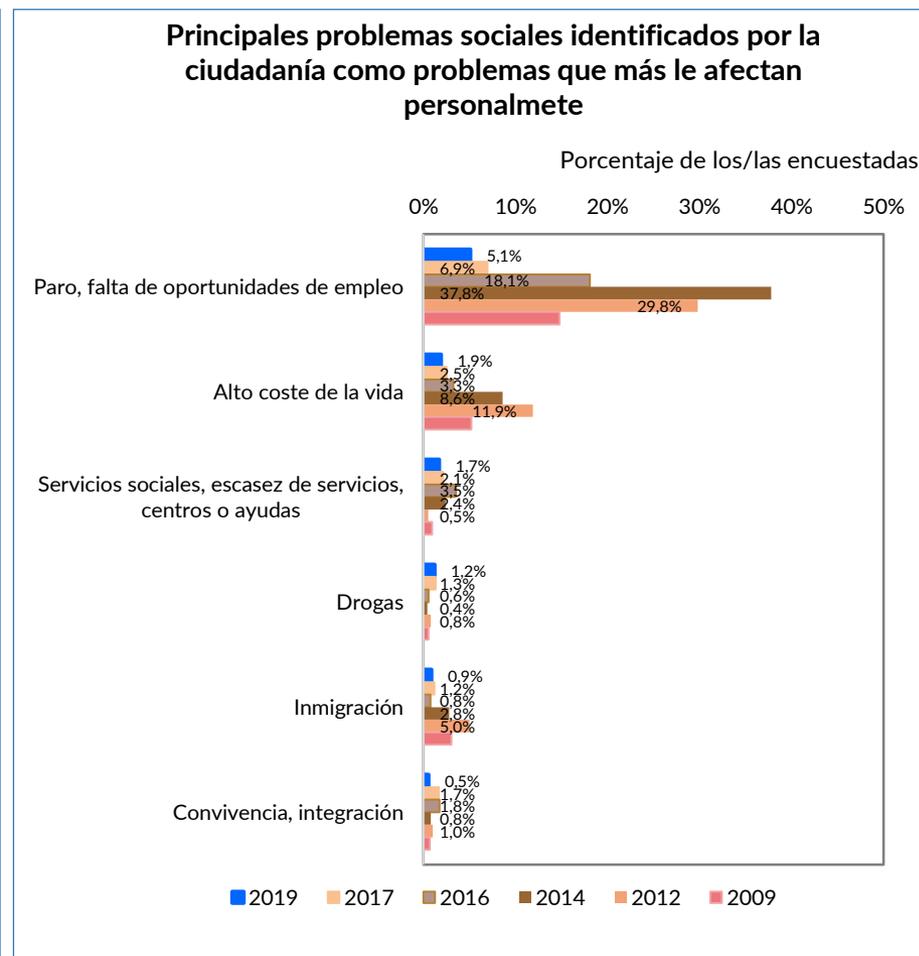
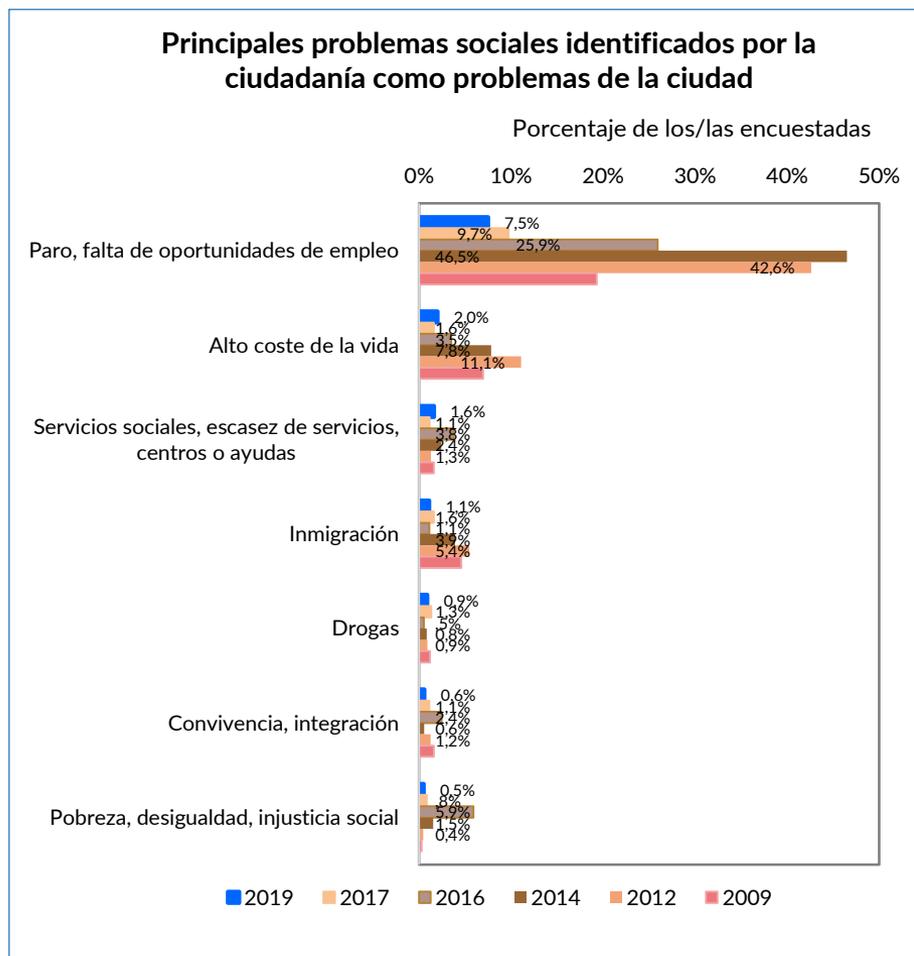


(\*) Calculados según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del Barómetro que, a su vez, se basa en los indicadores elaborados por *TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP)* de Estados Unidos. En algún caso se han realizado ajustes para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

## COMPARACIÓN DE CIUDADES

	Barcelona		Roma	Sevilla
<b>Ámbito temporal</b>	3 abril-6 julio 2018	27 de noviembre 2017 al 5 de diciembre 2018	28 mayo- 3 agosto 2018	10 enero-19 enero 2018
<b>Serie disponible</b>	Desde 1987 con carácter anual	Desde 1988 con carácter semestral	Desde 2007 con periodicidad anual	Desde 2004 con periodicidad semestral
<b>Universo</b>	Ciudadanos y ciudadanas de 18 o más años (1.383.363 personas)	Ciudadanos y ciudadanas empadronados en Barcelona de 18 o más años (1.383.363 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años. (2.484.201 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 18 o más años con teléfono fijo en el domicilio (573.2675 personas)
<b>Tipo de encuesta y muestra</b>	6.000 encuestas personales domiciliarias	800 encuestas telefónicas	5.760 encuestas telefónicas	440 encuestas telefónicas
<b>Indicadores utilizados</b>	Escala 0-10	Escala semántica	Escala 1-10	Escala semántica. Escala 0-10
<b>Referencia</b>	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2018, resum de resultats	Ajuntament de Barcelona, Baròmetre de Barcelona diciembre 2018	Agencia per il controllo de la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale: Estate Romana 2018 Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, octubre 2018	Barómetro Socioeconómico centro andaluz de prospectiva. Sevilla, Enero 2018

## Principales problemas sociales identificados por la ciudadanía

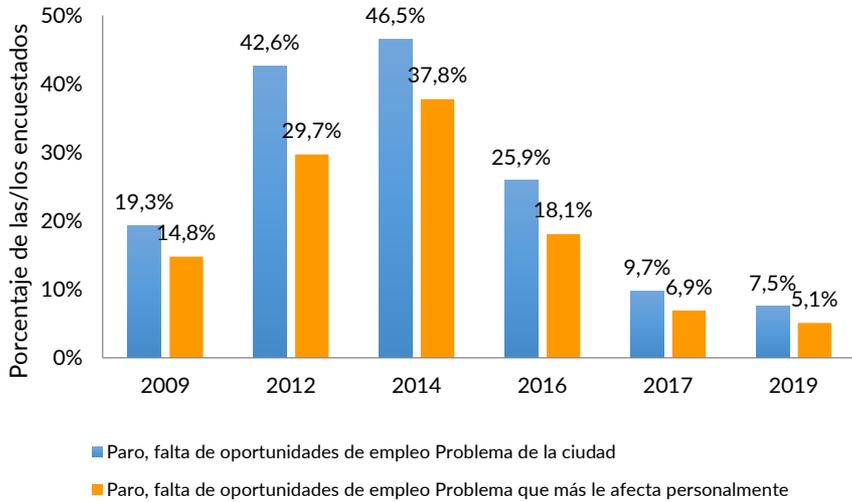


- Los problemas sociales que se han señalado por un 0,5% o más de los encuestados son: el paro, falta de oportunidades de empleo, el alto coste de la vida, la escasez de servicios sociales, la inmigración, las drogas, la convivencia e integración y la pobreza, desigualdad e injusticia social.
- El paro y la falta de oportunidades de empleo y el alto coste de la vida son los problemas sociales más señalados por la ciudadanía y ambos siguen una tendencia descendente tanto como principales problemas de la ciudad como que más afectan a la ciudadanía.

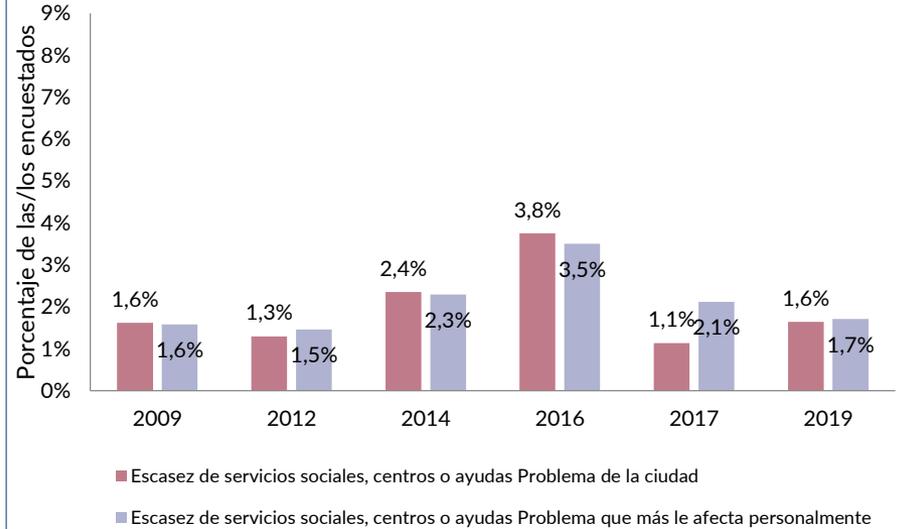
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

## Principales problemas sociales identificados por la ciudadanía

### Evolución del paro y falta de oportunidades de empleo como problema de la ciudad y que más afecta a la ciudadanía



### Evolución de la escasez de servicios sociales, centros o ayudas como problemas de la ciudad y que más afectan a la ciudadanía

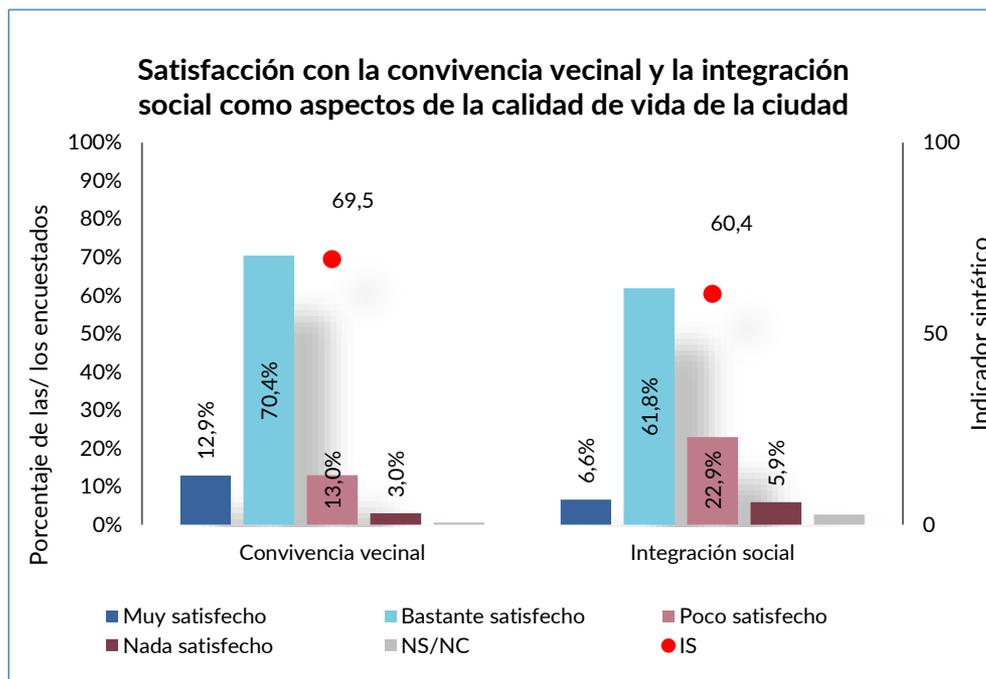


- Sigue disminuyendo desde 2014 el porcentaje de personas encuestadas que opina que el paro está entre los principales problemas de la ciudad y que más afectan a la ciudadanía situándose en el nivel más bajo de la serie.

- La escasez de servicios sociales, centros o ayudas ha sido identificado como problema de la ciudad por un porcentaje mayor de personas encuestadas que en la edición de 2017.

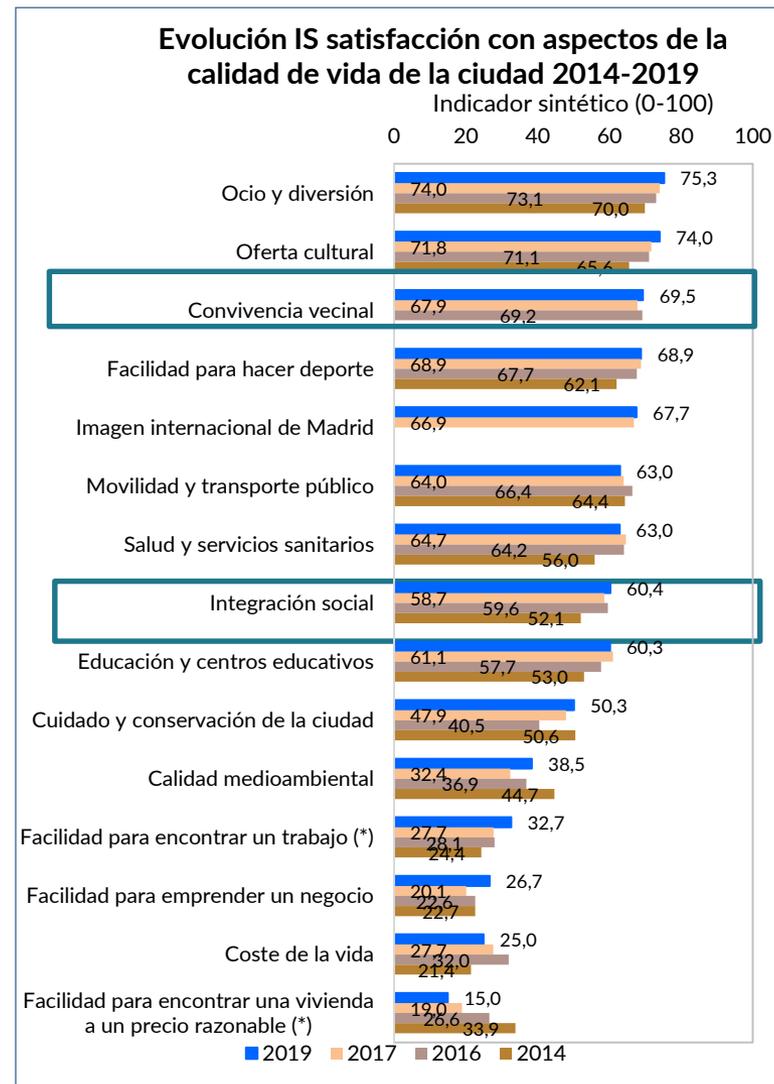
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.  
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

## Satisfacción con la convivencia vecinal y la integración social como parte de la calidad de vida de la ciudad



- El 83,3% de las personas encuestadas está muy o bastante satisfecho con la convivencia vecinal como aspecto de la calidad de vida de la ciudad, esto hace que se sitúe en el tercer puesto como aspecto mejor valorado, tras el ocio y diversión y la oferta cultural. Mejora su valoración alcanzando el mejor dato de la serie.
- La satisfacción con la integración social es menor que con la convivencia vecinal, el 68,5% de las personas encuestadas está muy o bastante satisfecho, y también mejora su valoración alcanzado la mejor de la serie.

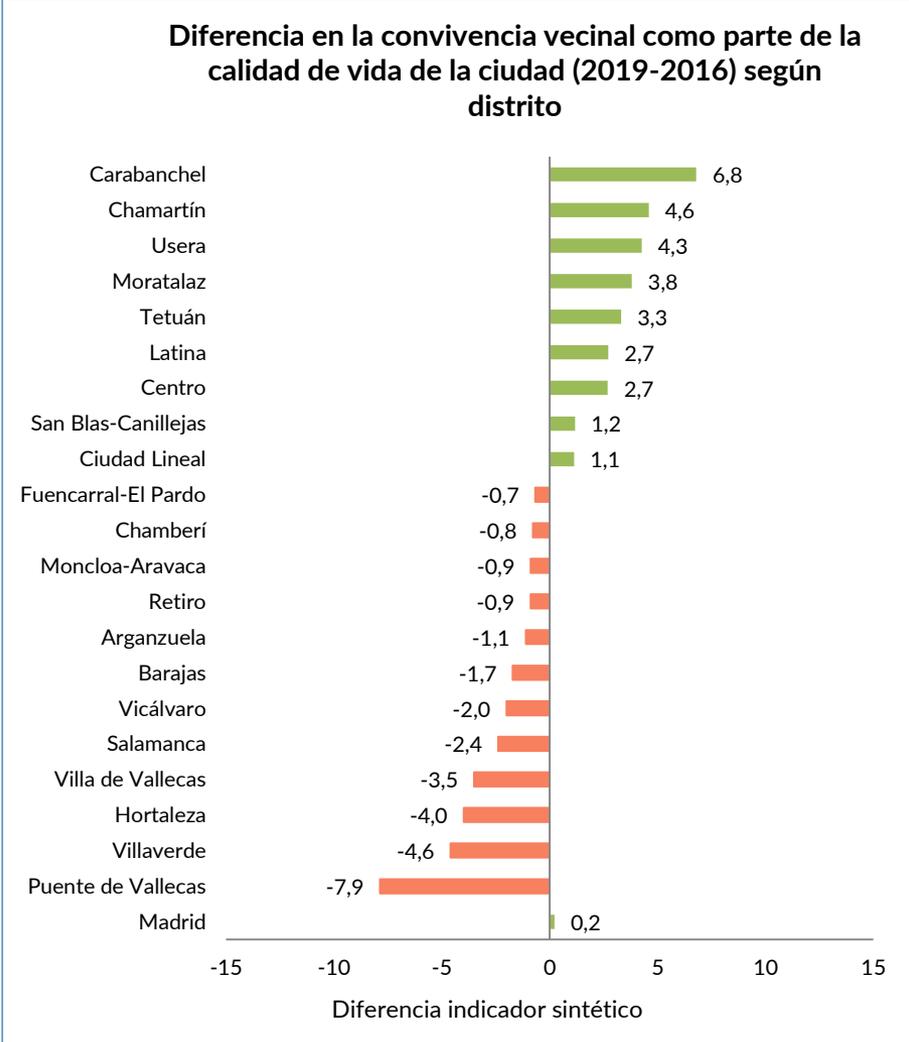
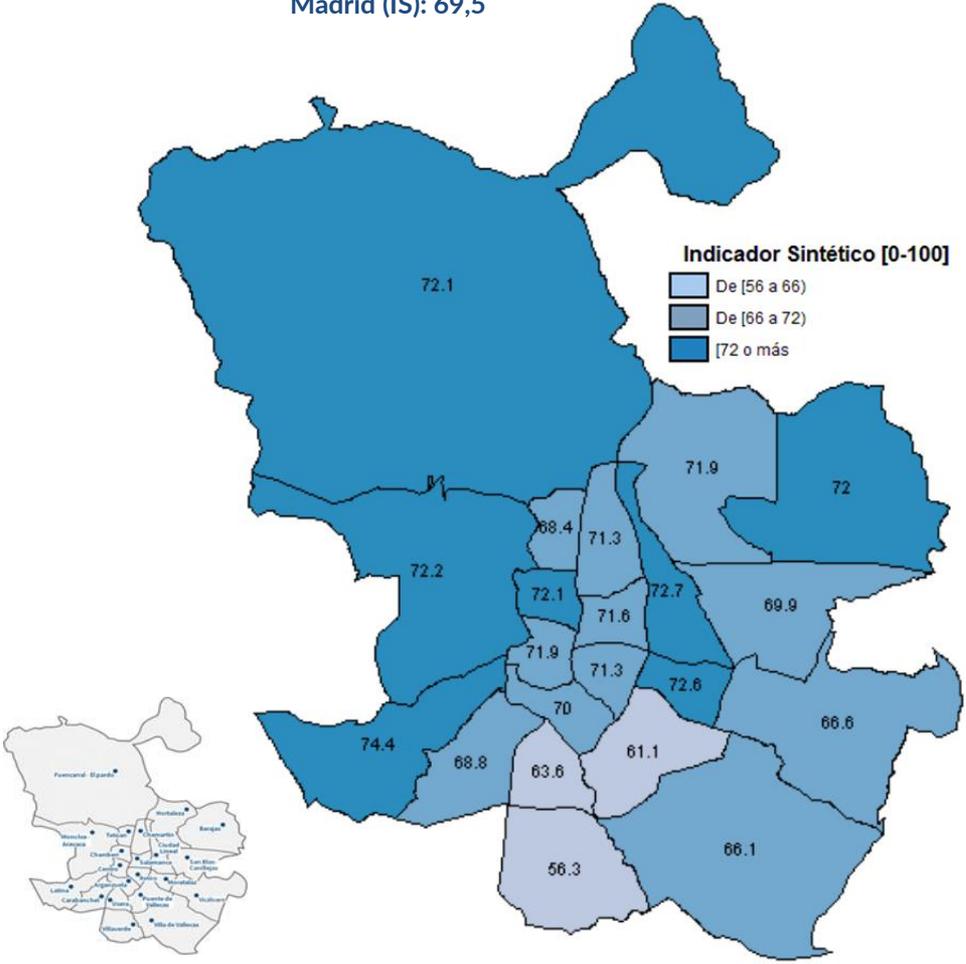
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas  
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas  
 Tamaño muestra 2014: 2.520 encuestas válidas



(\*) En las ediciones anteriores a 2016 se formuló de distinta manera

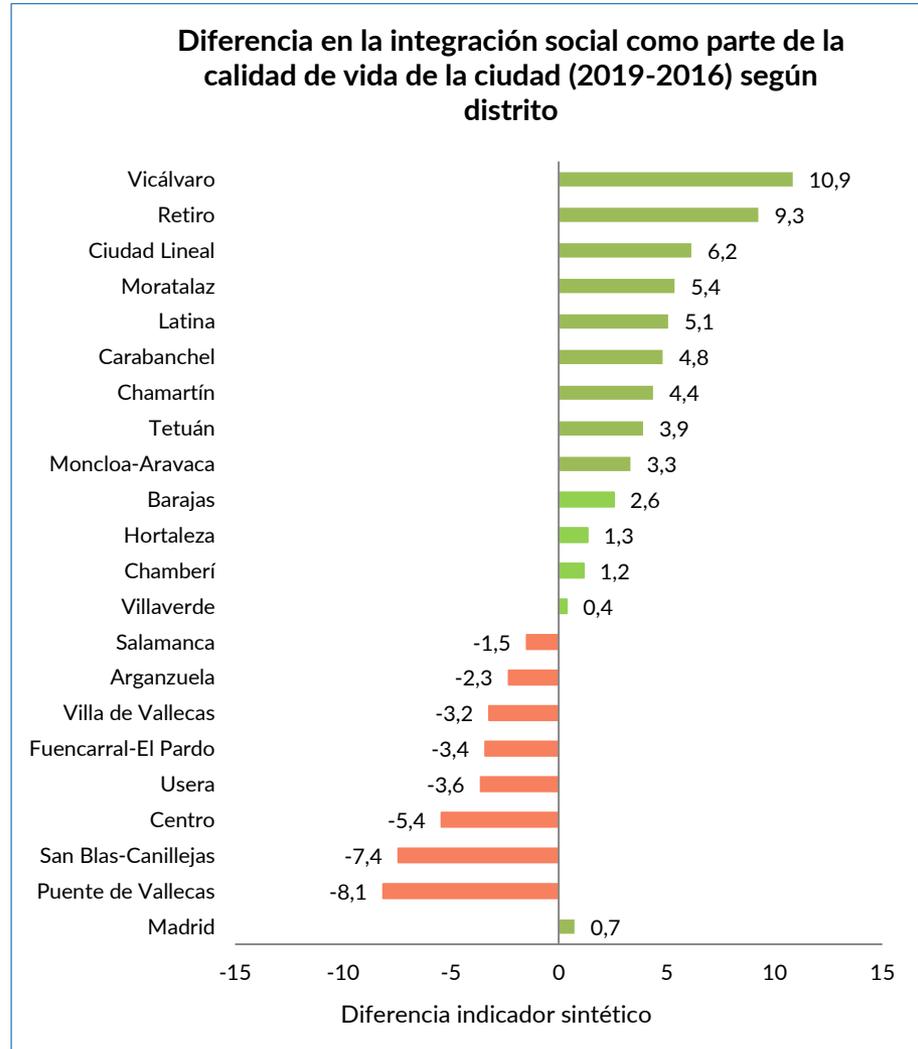
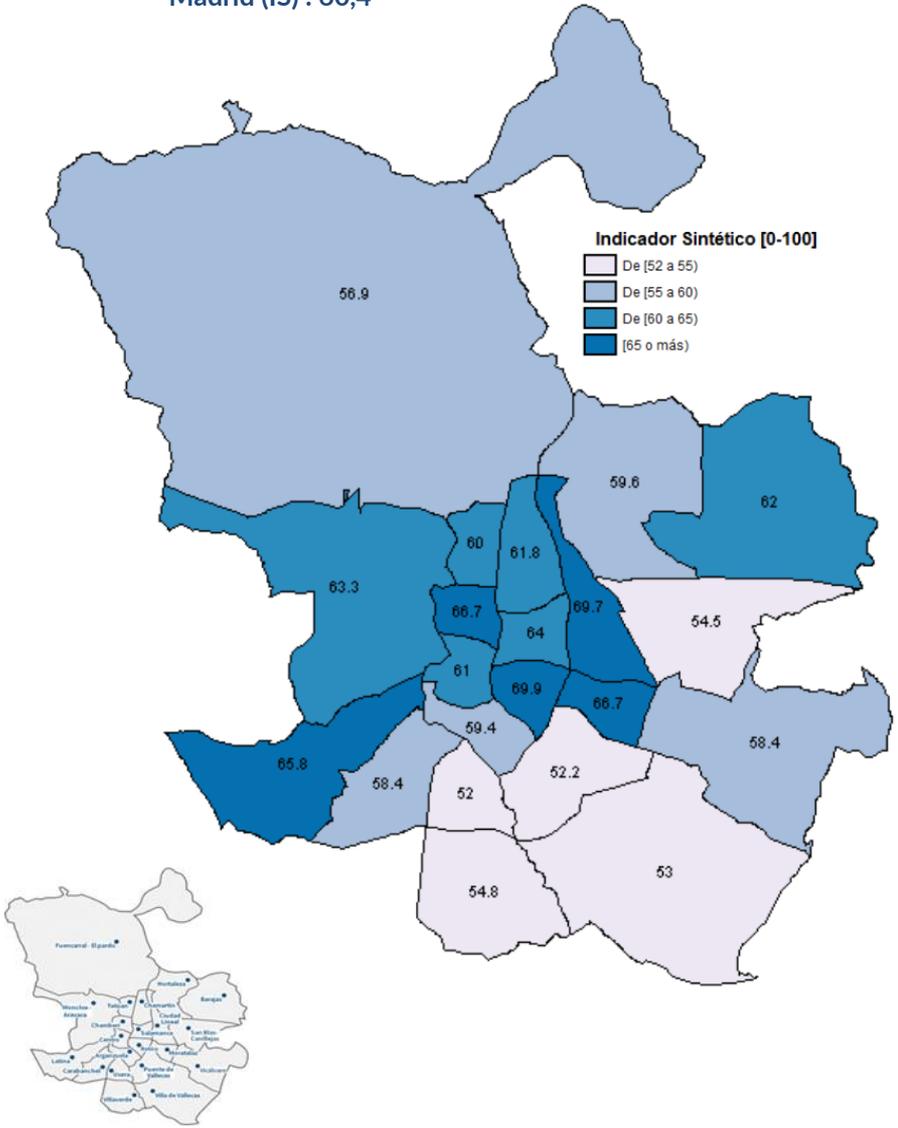
## La convivencia vecinal como parte de la calidad de vida de la ciudad según distritos

Madrid (IS): 69,5



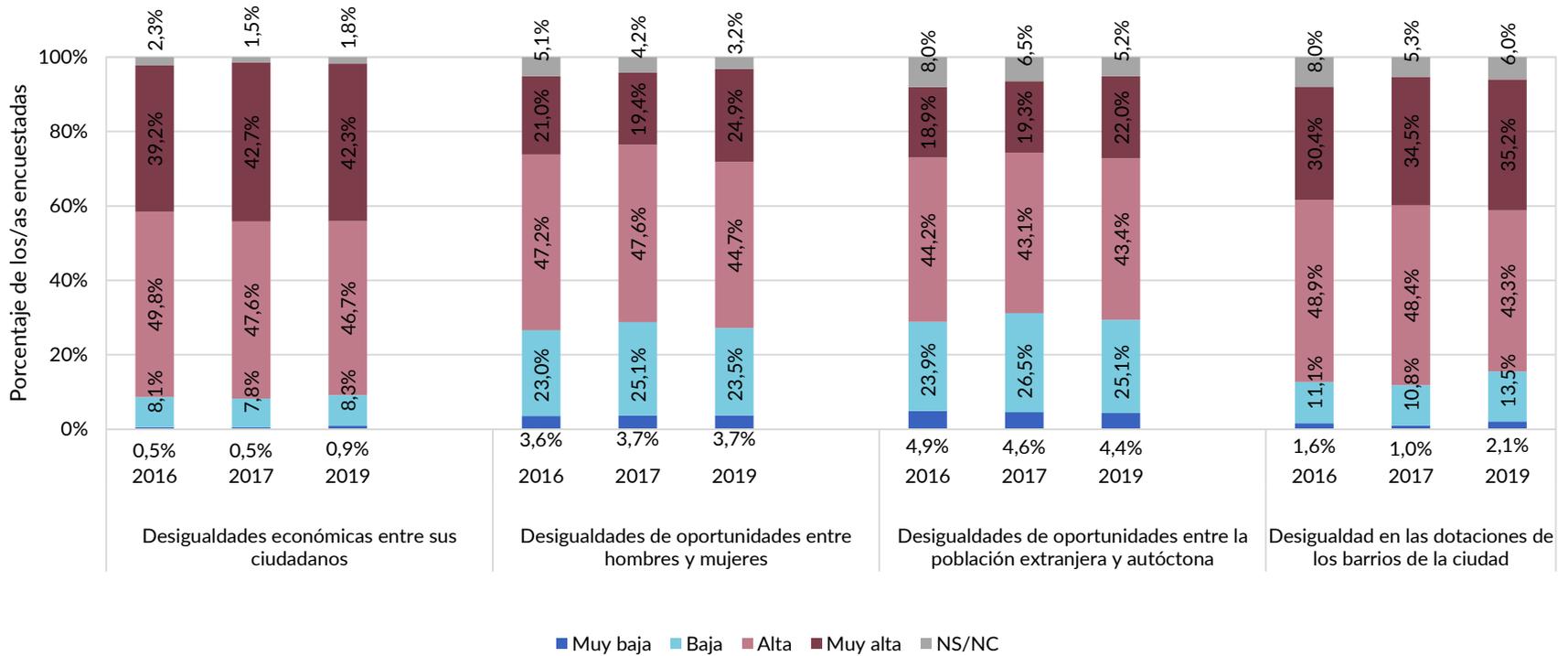
## La integración social como parte de la calidad de vida de la ciudad según distritos

Madrid (IS) : 60,4



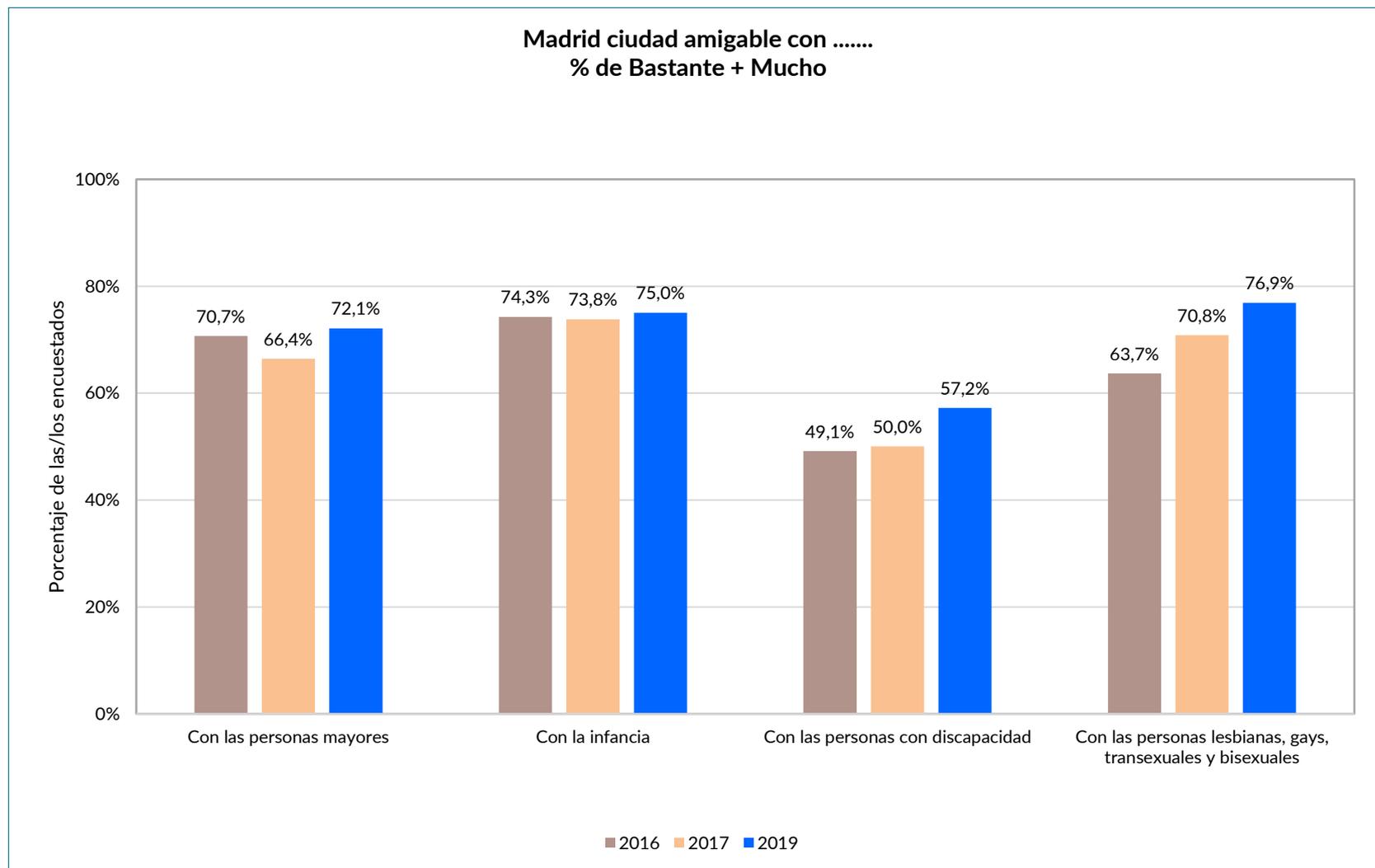
## **Percepción de desigualdades en la ciudad de Madrid**

## Percepción de las desigualdades en la ciudad de Madrid



- Las desigualdades en la ciudad de Madrid se consideran altas o muy altas por la mayoría de las personas encuestadas.
- Las desigualdades económicas entre los ciudadanos y la desigualdad en las dotaciones de los barrios son las que se perciben como más altas.
- Se incrementa la percepción de las desigualdades de oportunidades entre hombres y mujeres y las desigualdades de oportunidades entre la población extranjera y autóctona respecto de años anteriores.

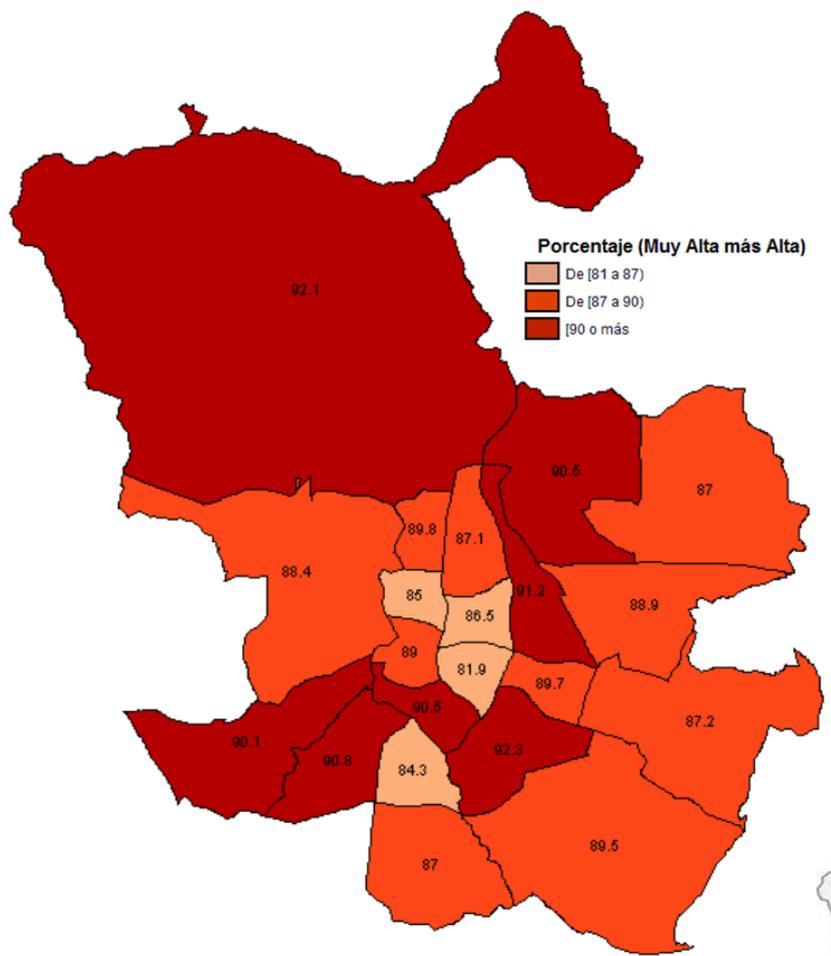
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas  
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas



Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas  
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas  
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas

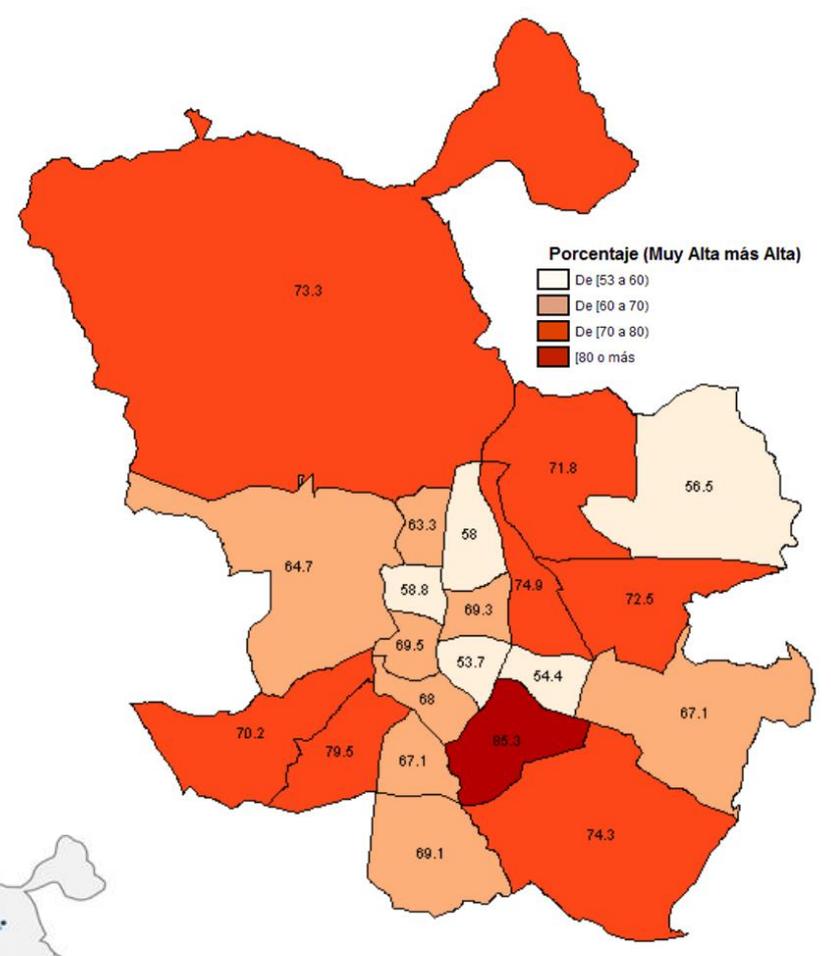
## Percepción de desigualdades en la ciudad de Madrid por distrito

### Desigualdades económicas entre las/los ciudadanos



Madrid (% Muy Alta + Alta): 89%

### Desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

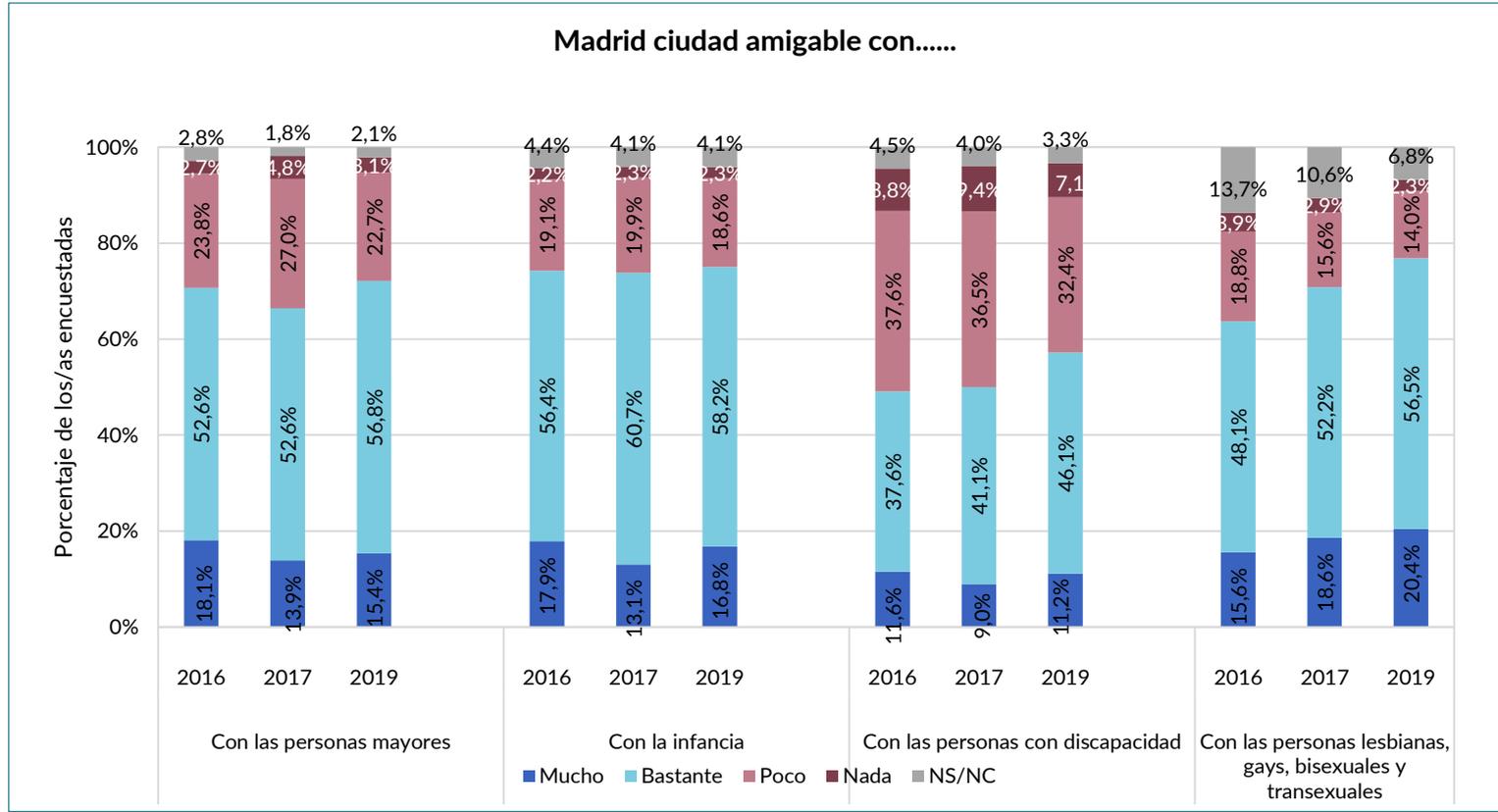


Madrid (% Muy alta + Alta): 69,6%





## Madrid como ciudad amigable

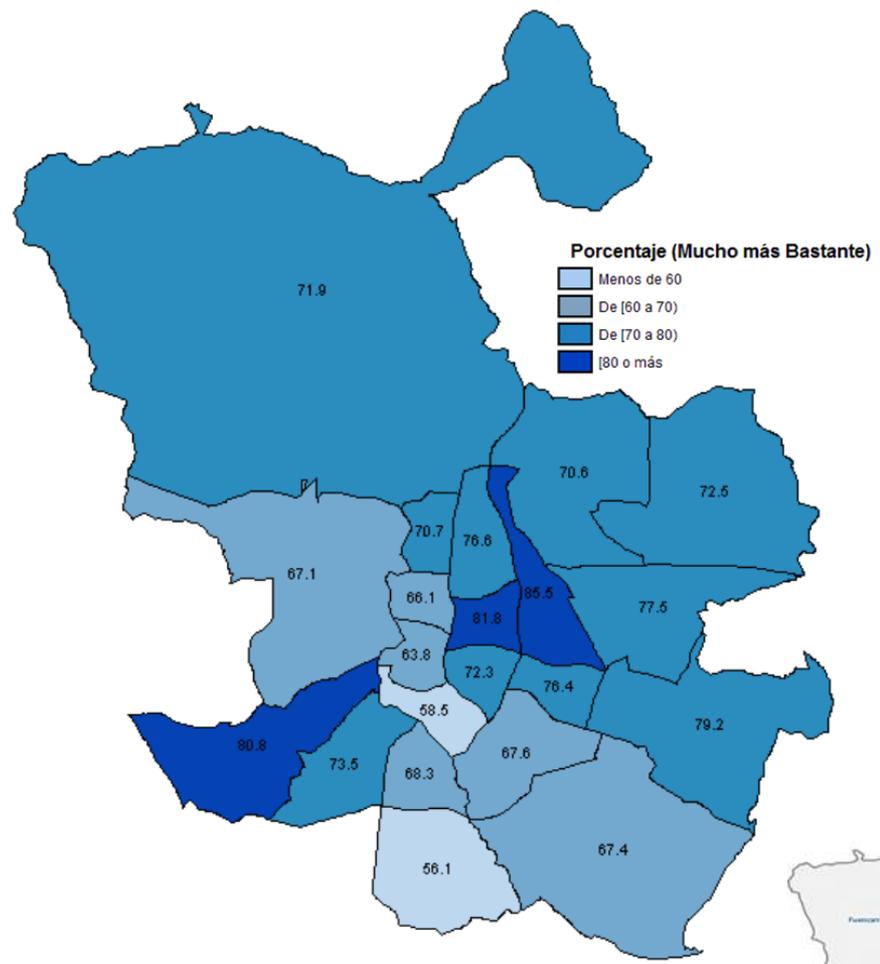


- Madrid es percibida como ciudad poco o nada amigable con las personas con discapacidad por el 35,9% de las personas encuestadas.
- Aumenta el porcentaje de personas encuestadas que considera que la ciudad es muy o bastante amigable, especialmente con las personas con discapacidad, con las personas mayores y con las personas lesbianas, gays, bisexuales y transexuales, respecto a 2017 .

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas  
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas

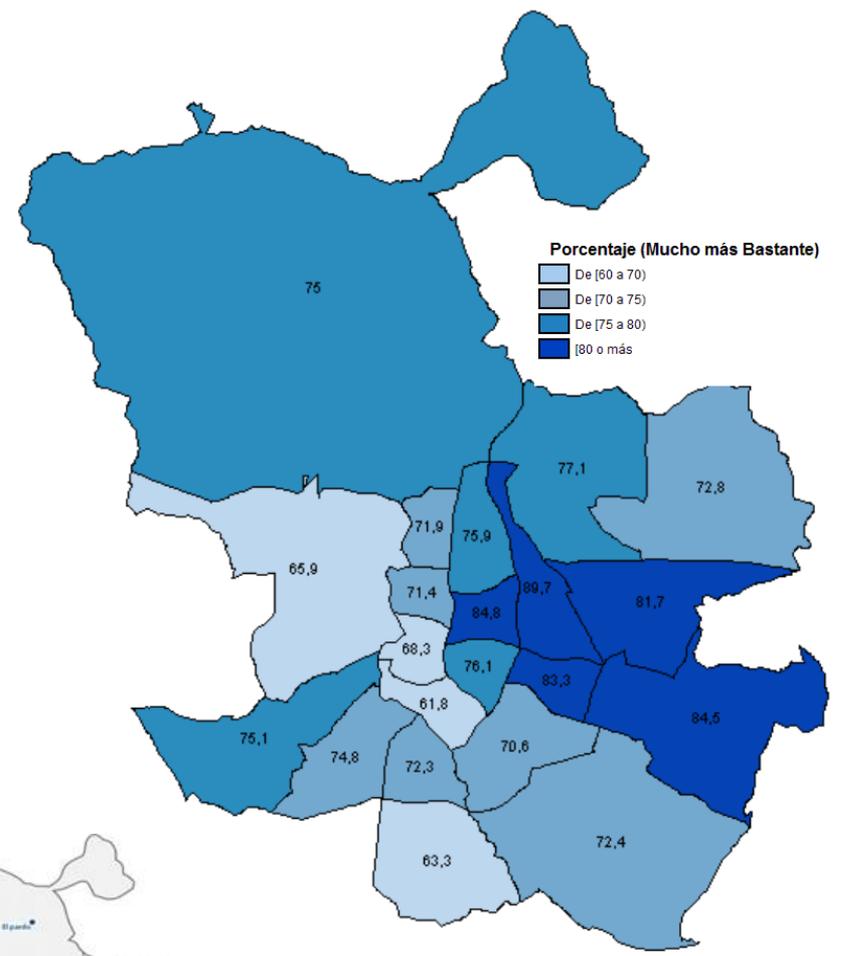
## Madrid ciudad amigable con... por distrito

### Madrid como ciudad amigable con las personas mayores



Madrid (% Mucho + Bastante): 72,1%

### Madrid como ciudad amigable con la infancia

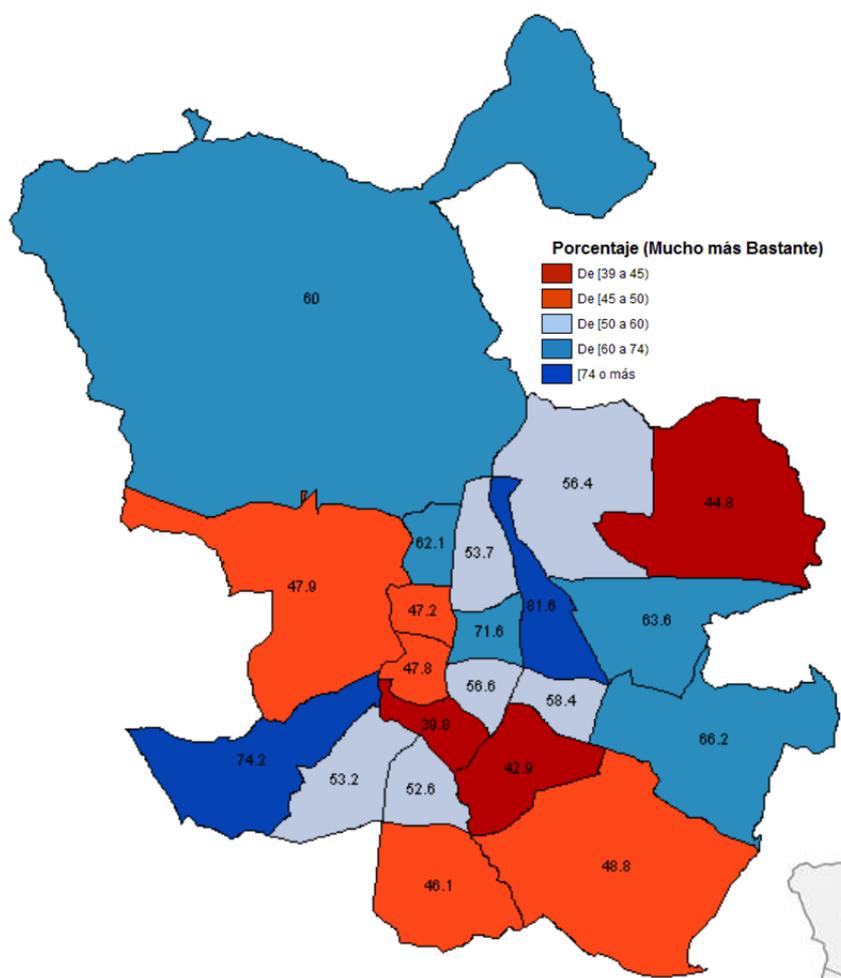


Madrid (% Mucho + Bastante): 75%



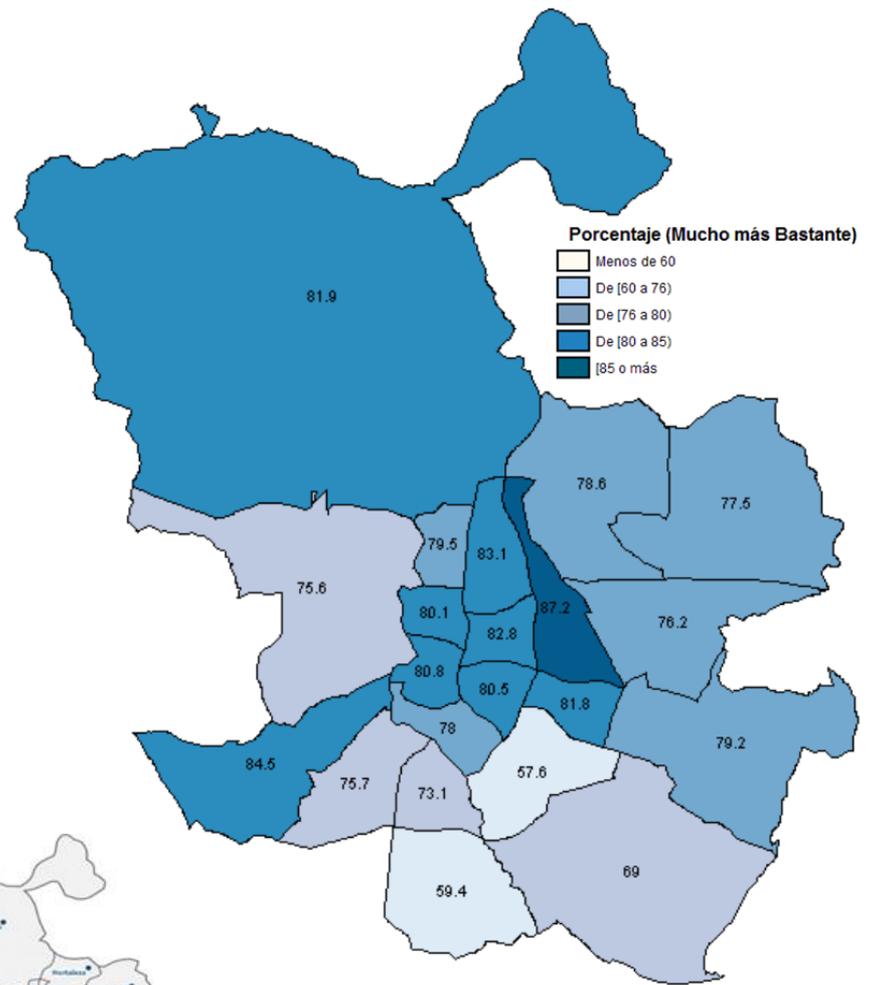
Madrid ciudad amigable con... por distrito

Madrid ciudad amigable con las personas con discapacidad



Madrid (% Mucho + Bastante): 57,2%

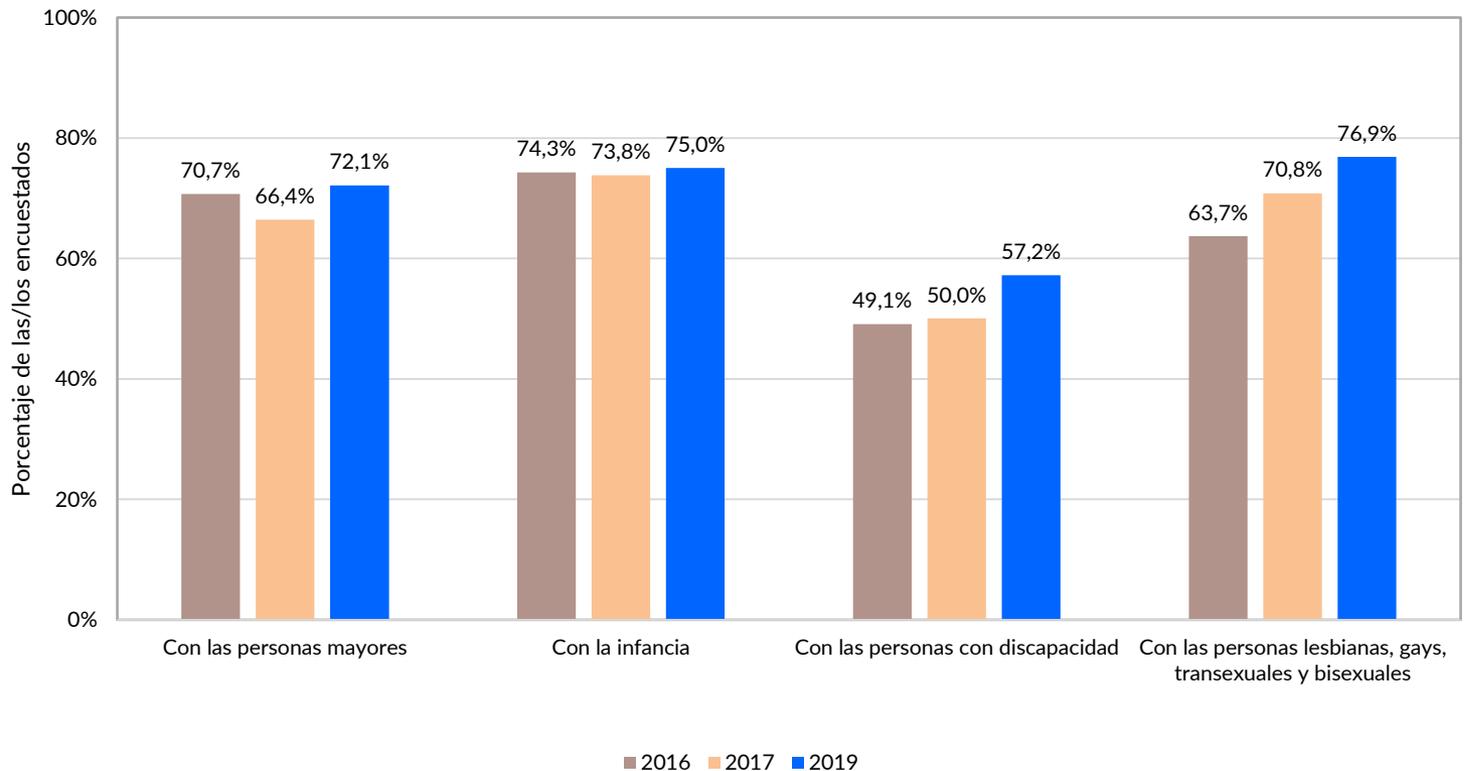
Madrid ciudad amigable con las personas LGTB



Madrid (% Mucho + Bastante): 76,9

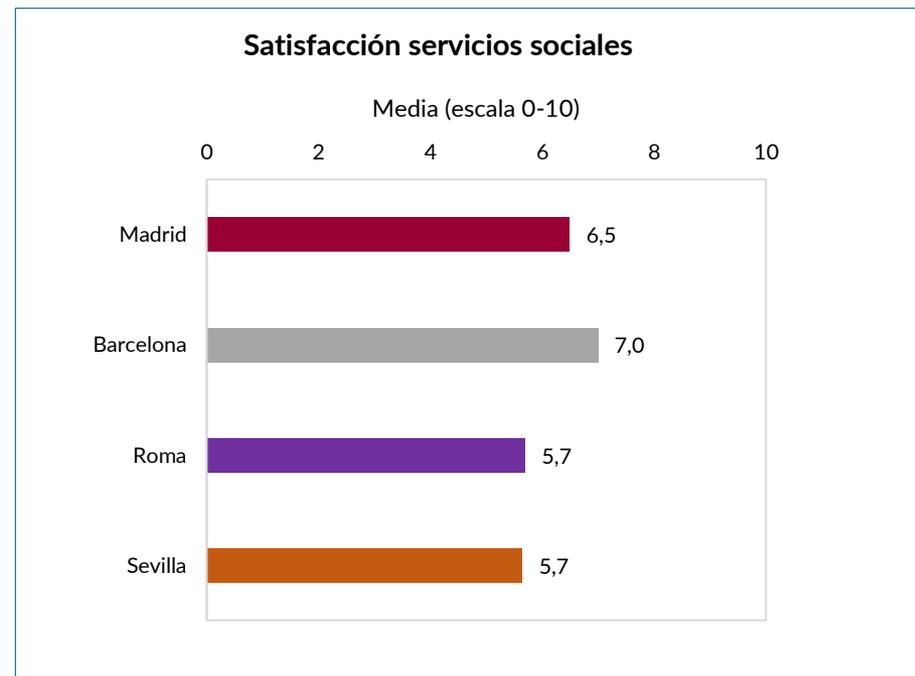
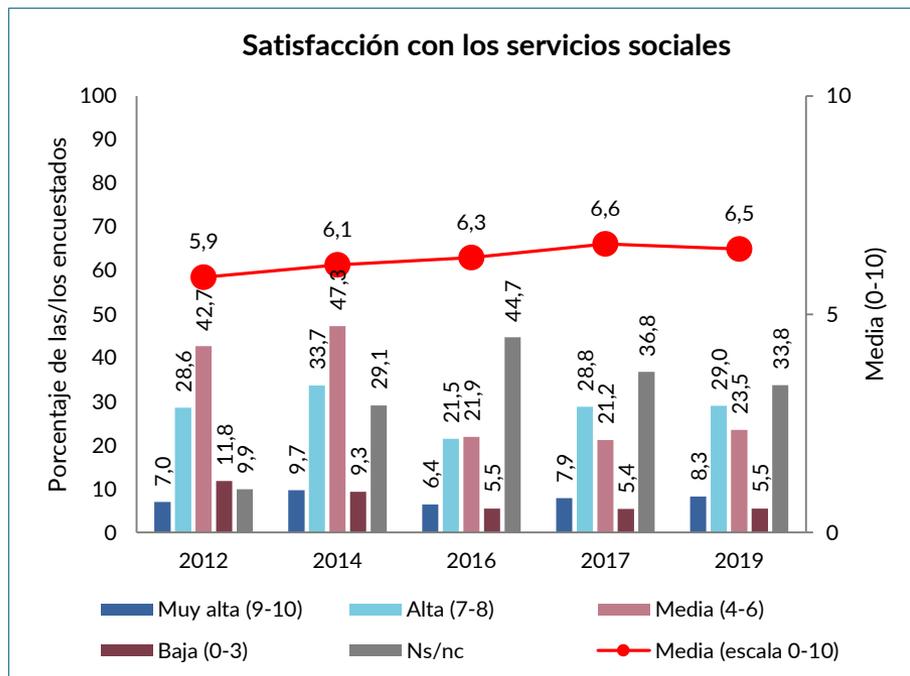


Madrid ciudad amigable con .....  
% de Mucho + Bastante



Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas  
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas  
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas

## **Satisfacción con los servicios sociales**



- La satisfacción con los servicios sociales está por encima de 6 puntos de media y ha disminuido ligeramente respecto a 2017.
- Es necesario resaltar el alto porcentaje de personas encuestadas (33,8%) que no valoran la satisfacción con estos servicios.

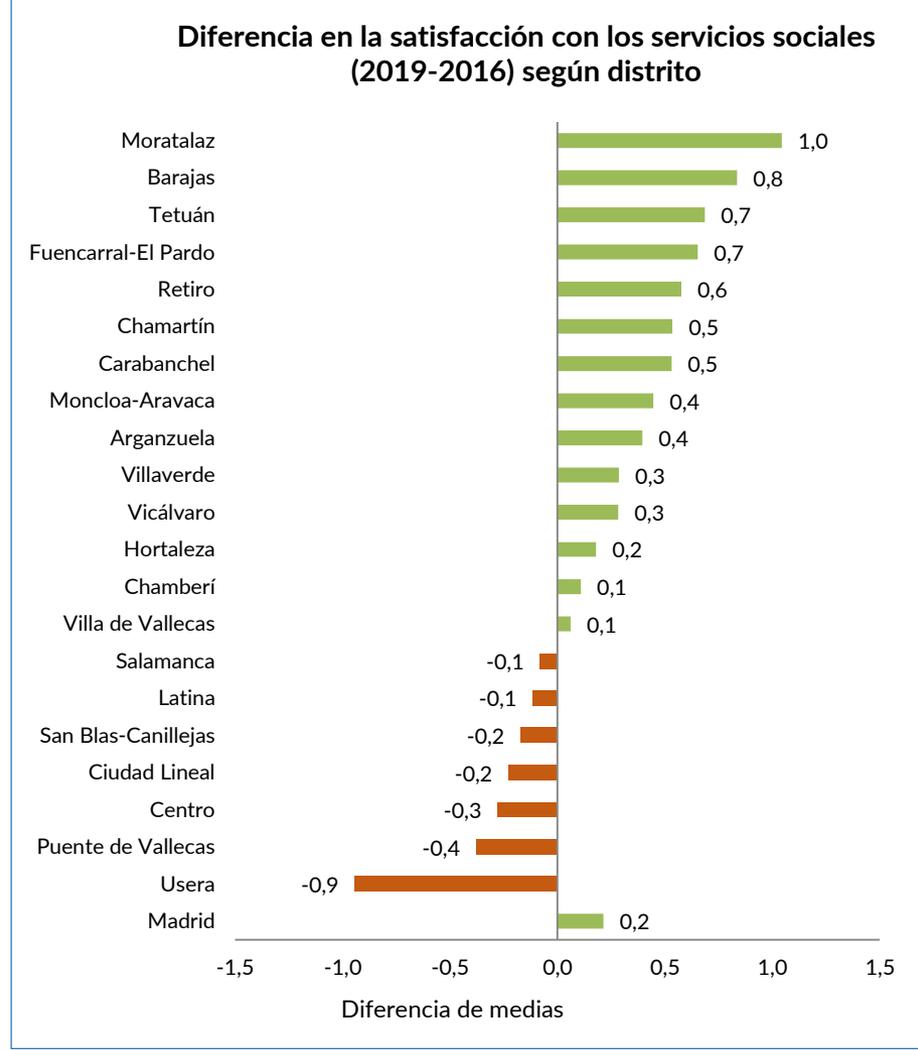
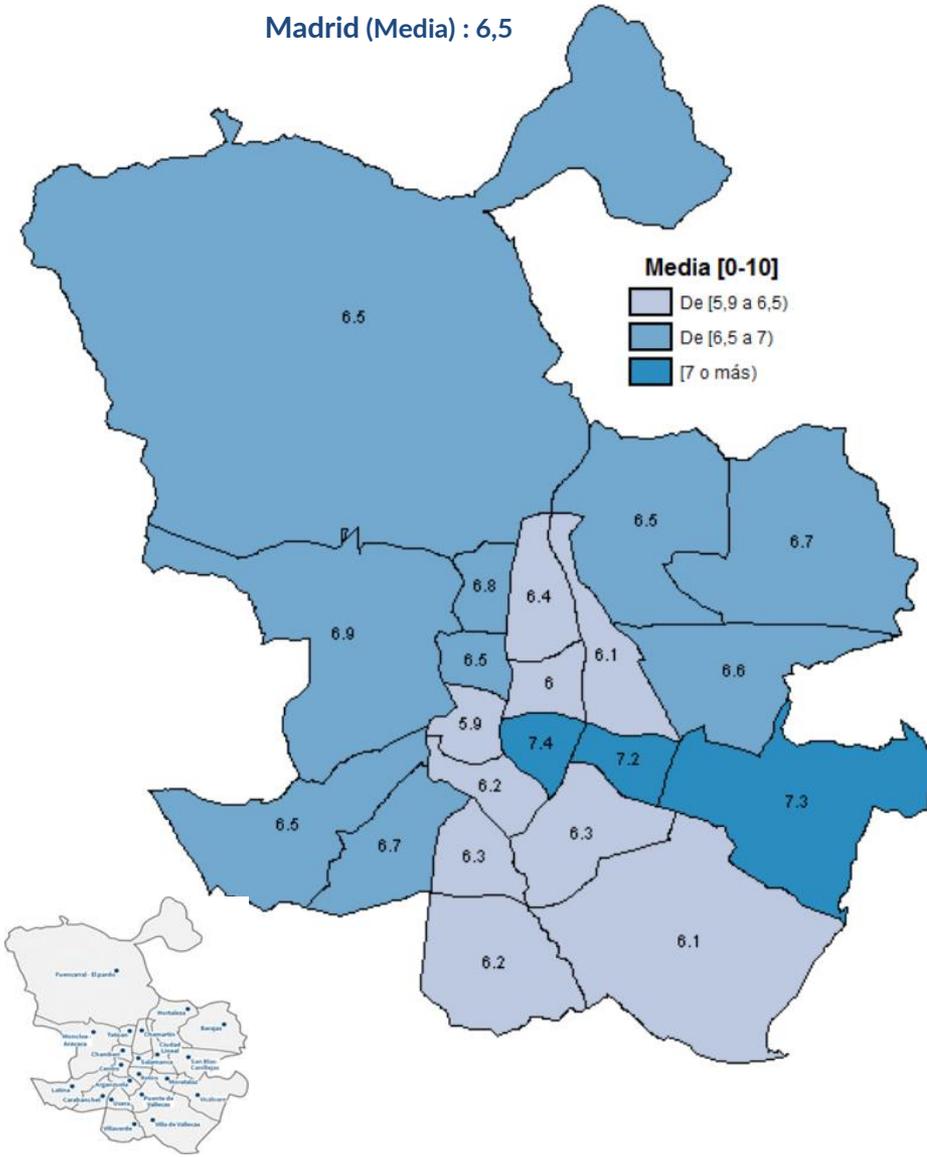
Fuentes:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2018. Escala 0-10  
 Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, Enero 2018. Escala 0-10  
 Roma: Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma XI edizione, 2018. Escala 1-10

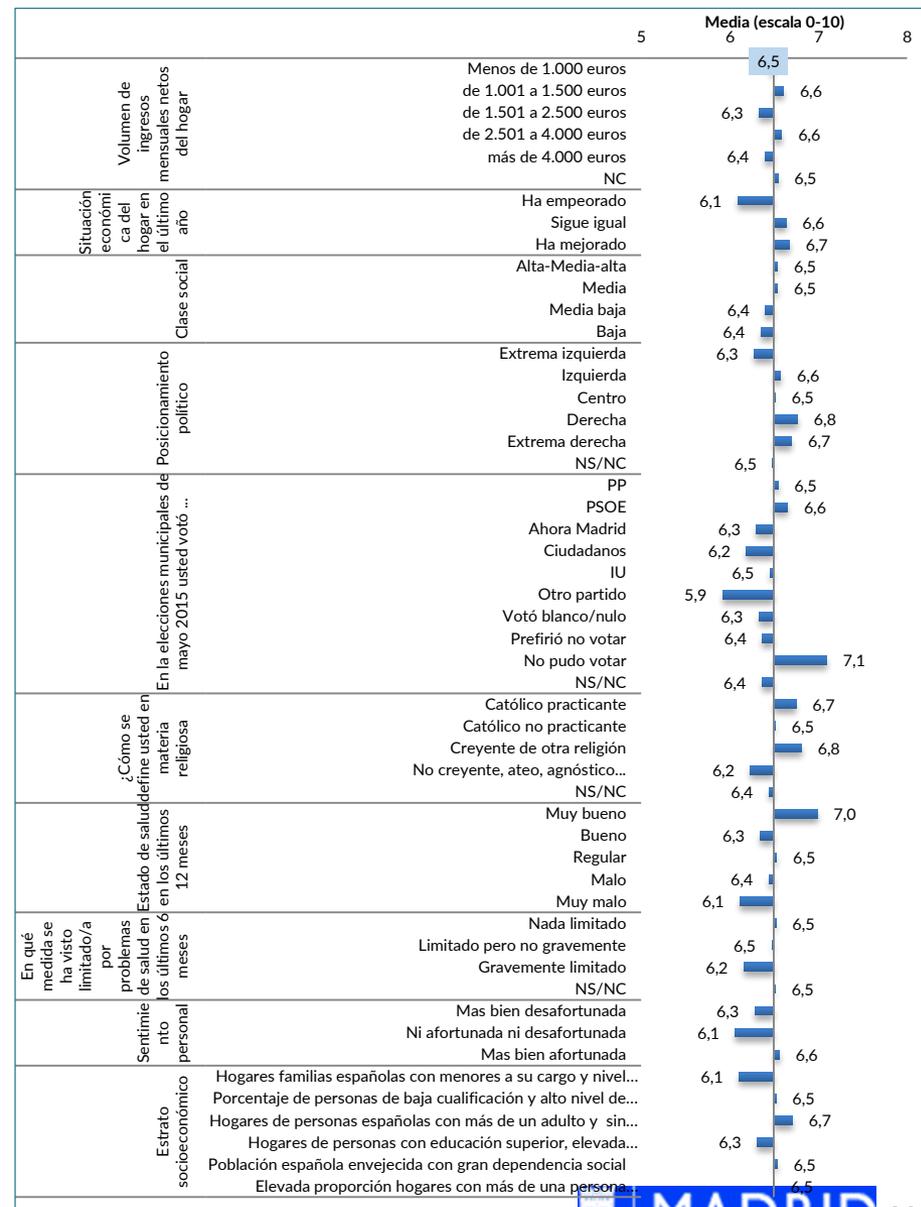
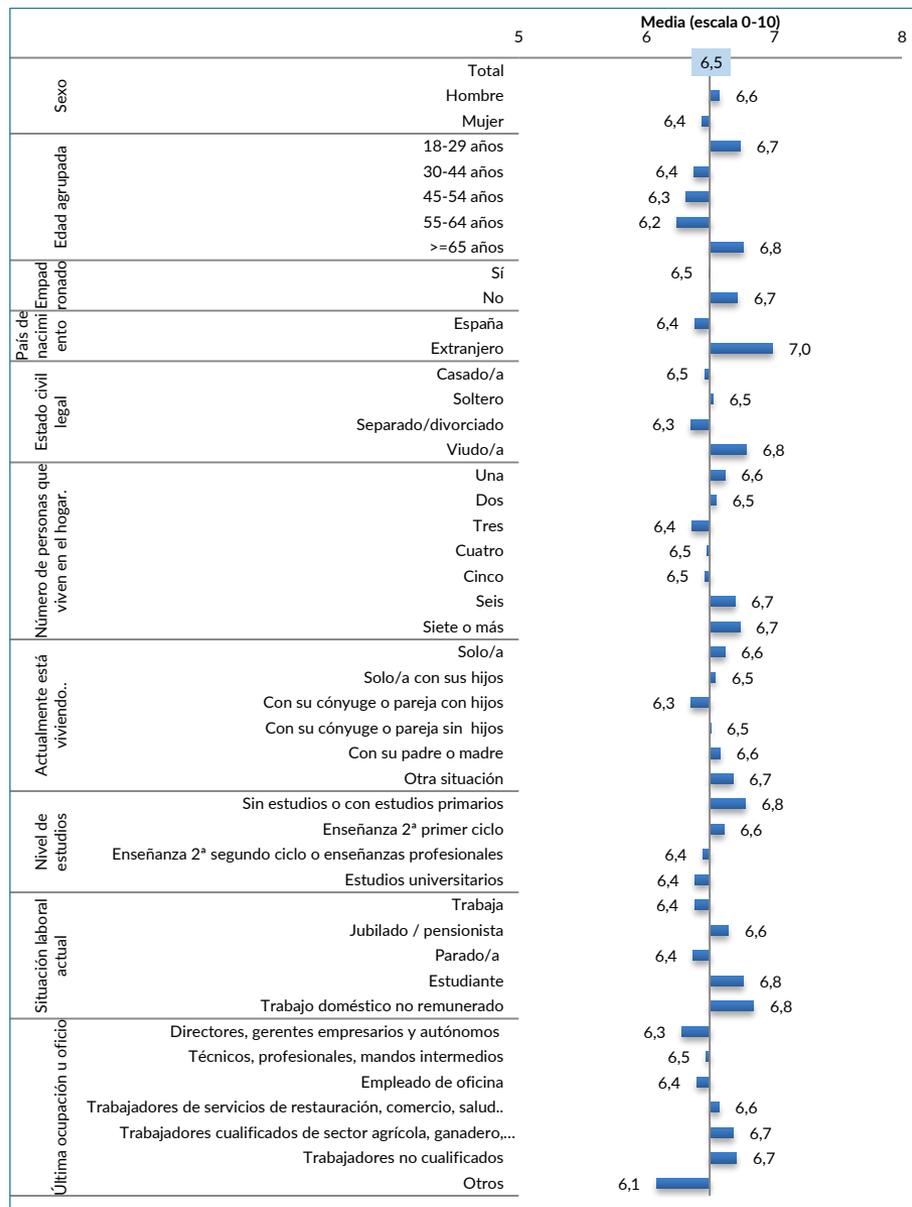
- En la comparación con otras ciudades Barcelona es la mejor valorada, seguida por Madrid.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

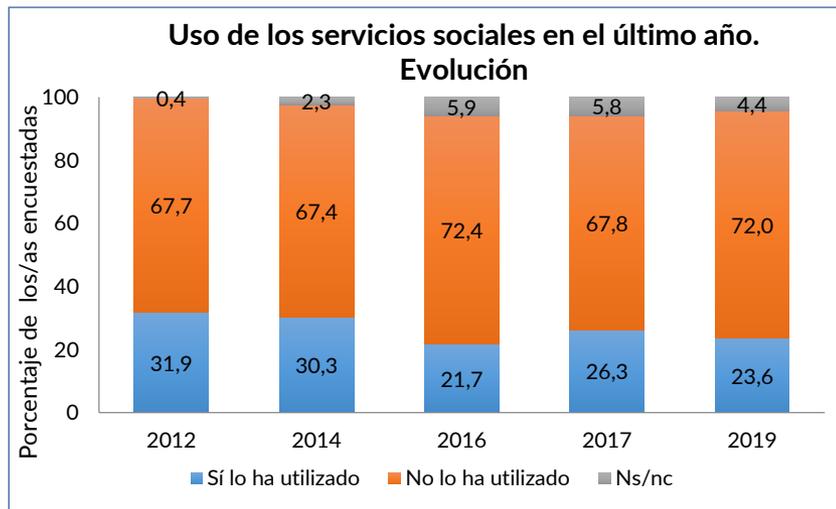
Satisfacción con los servicios sociales según distritos



## Satisfacción media con los servicios sociales municipales según perfil sociodemográfico

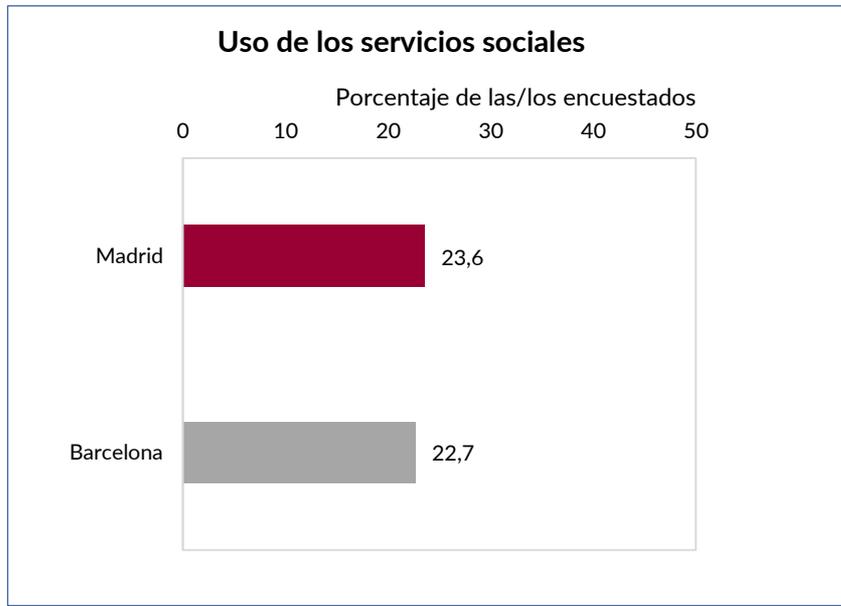


## Uso de los servicios sociales, evolución, y comparación de ciudades



- Los servicios sociales han sido utilizados en el último año por un 23,6% de las personas encuestadas
- El uso de los servicios sociales ha disminuido respecto a la edición de 2017.

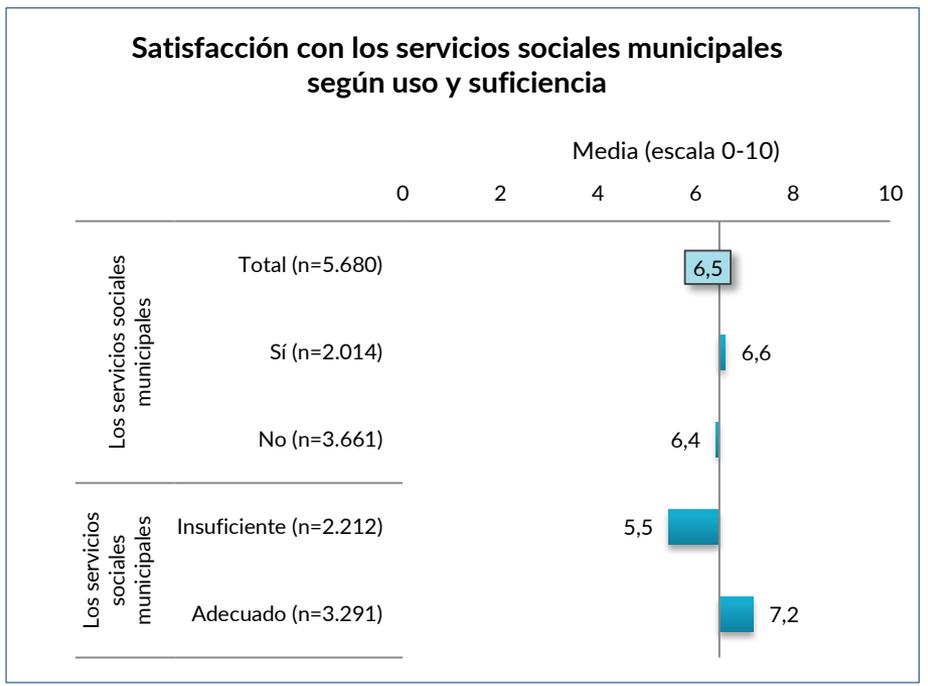
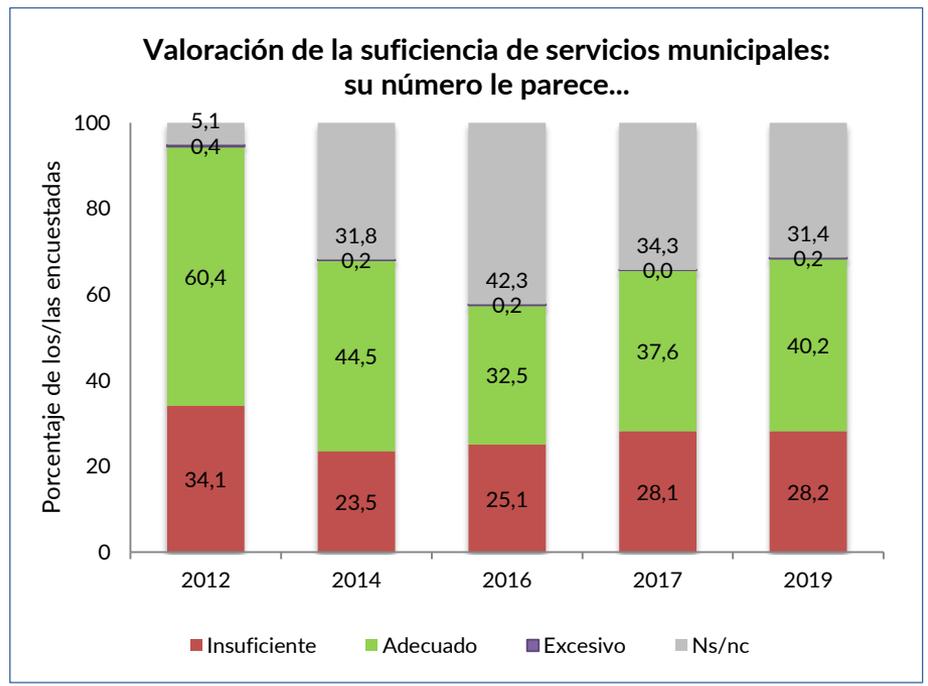
- La proporción de personas encuestadas que ha usado los servicios sociales en Madrid es muy similar a la de Barcelona (22,7%). A efectos de la comparación, en la encuesta de Barcelona se pregunta por los centros de servicios sociales.



Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.  
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Fuente: Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2018.

## Suficiencia de los servicios sociales municipales. Evolución



- Una proporción muy importante de las personas encuestadas no tiene una opinión formada sobre la suficiencia de servicios sociales, a juzgar por el elevado porcentaje registrado de respuesta *No sabe/No contesta*. No obstante, algo más de la cuarta parte (28,2%) cree que los servicios sociales municipales actuales son insuficientes, proporción que es similar a la de la edición de 2017.

- La satisfacción con los servicios sociales es mayor entre las personas encuestadas que los han usado en el último año, y las que consideran que su número es el adecuado.

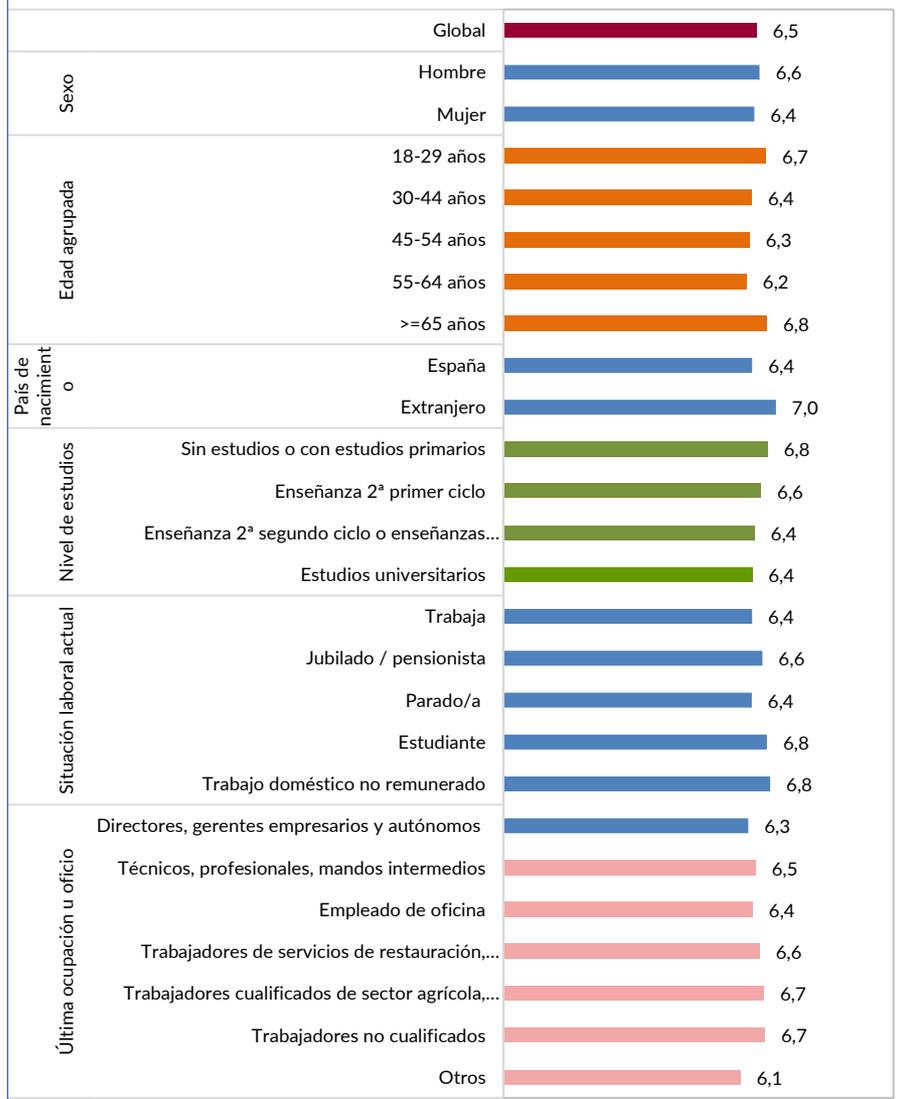
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

## Perfil sociodemográfico de satisfacción con los servicios sociales y utilización en el último año

### Satisfacción con los servicios sociales

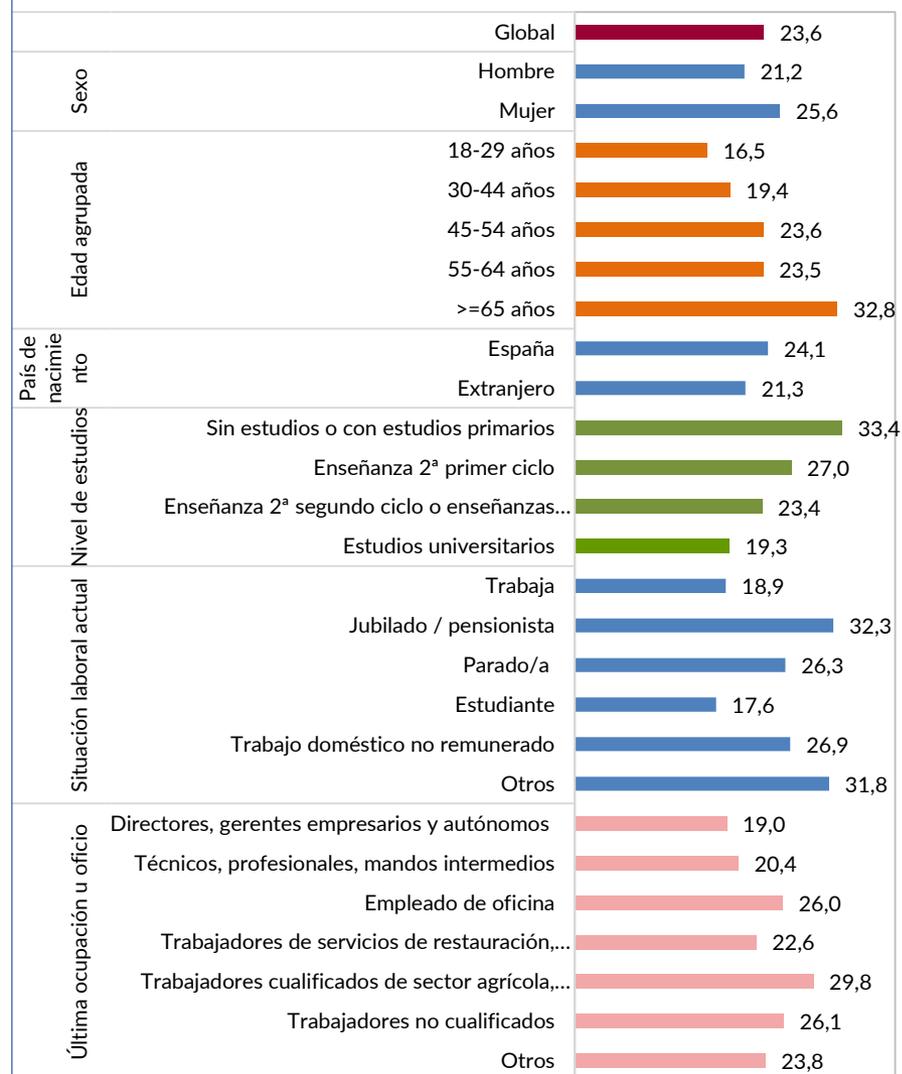
Media (escala 0-10)

0 5 10

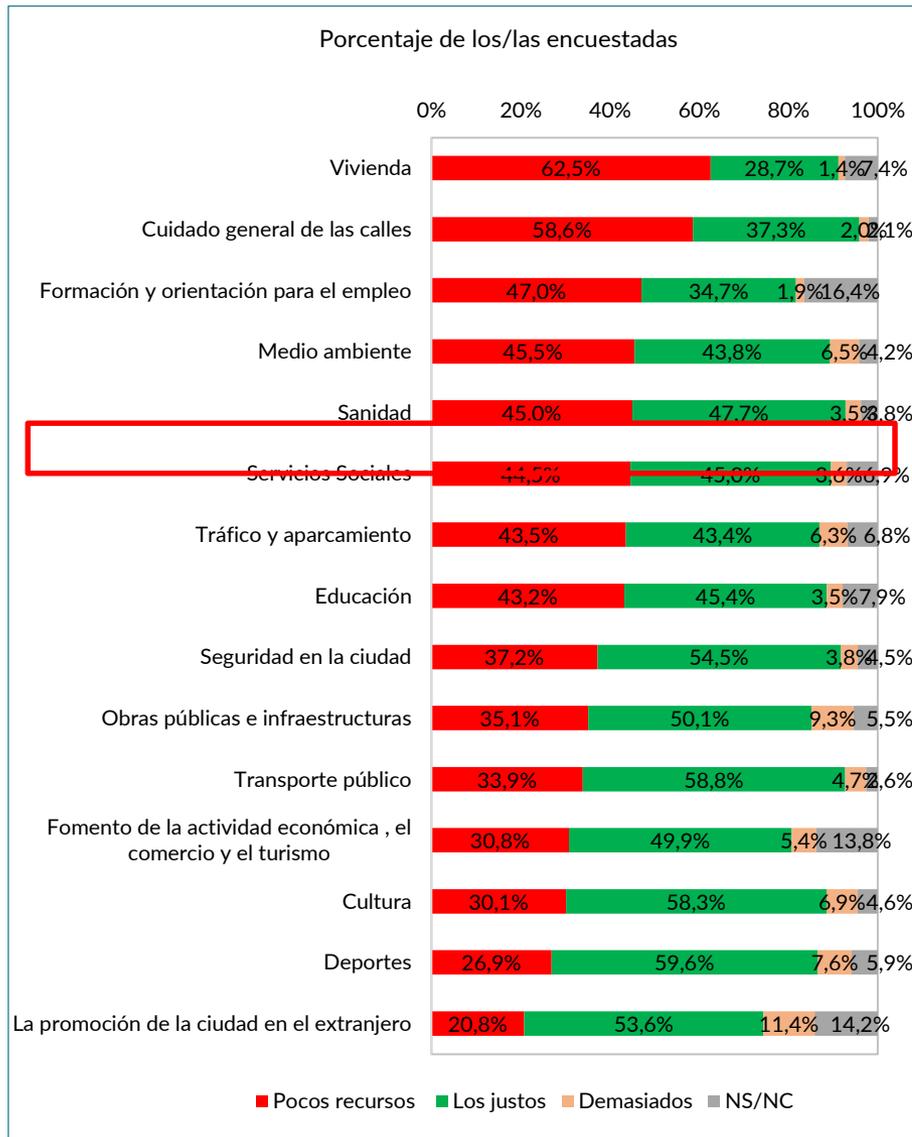


### Uso de los servicios sociales en el último año de

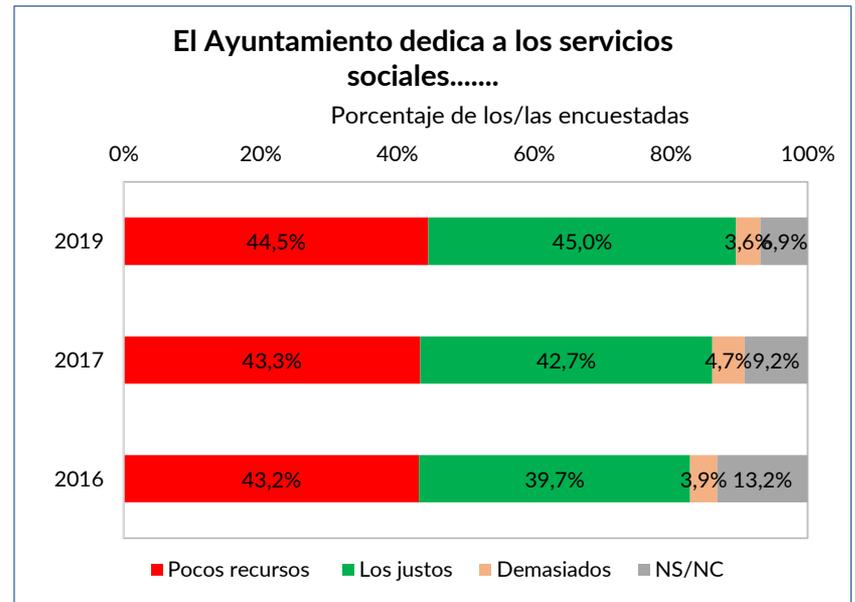
Porcentaje de las/los encuestados **respuesta sí**



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



Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.



- Casi de la mitad (45,0%) de las personas encuestadas considera que el Ayuntamiento destina los recursos justos y la otra mitad (44,5%) opina que dedica pocos recursos a servicios sociales.
- Los servicios sociales se sitúan en cuarto lugar dentro de la relación de servicios a los que se destinan pocos recursos,.

## El gasto municipal en servicios sociales por distrito

Madrid (% Pocos recursos): 44,5%

