



Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos 2012

Resumen de resultados

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Septiembre 2012

Índice

1. Presentación	3
2. Ficha técnica del estudio	4
3. Resumen ejecutivo	5
4. Resultados	9
4.1. Calidad de vida en la Ciudad de Madrid	10
4.1.1. Satisfacción de vivir en Madrid	10
4.1.2. Calidad de vida actual y expectativas de futuro	11
4.2. Principales problemas de la Ciudad de Madrid	13
4.2.1. Evolución de la agenda sociotrópica y egocéntrica	14
4.2.2. El problema de la movilidad en la ciudad	15
4.2.3. El problema de la seguridad en la ciudad	16
4.3. Satisfacción con los servicios y equipamientos municipales	17
4.3.1. Satisfacción con los servicios y actuaciones municipales	17
4.3.3. Satisfacción con los equipamientos e infraestructuras	18
4.3.4. Valoración de la suficiencia de los equipamientos e infraestructuras	19
4.3.4. Uso de equipamientos y servicios	20
4.4. Administración y Gobierno de la Ciudad	21
4.4.1. Información	21
4.4.2. Participación ciudadana	22
4.4.3. Valoración del gobierno de la ciudad	23
4.4.4. Áreas de mejora	24
4.4.5. Impuestos y Gastos	25

I. Presentación

La Encuesta sobre Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos de 2012 ha entrevistado a 2.520 residentes en la ciudad de Madrid con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con la calidad de vida en la ciudad y las actuaciones y servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid.

La Encuesta sobre Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos es promovida por el Observatorio de la Ciudad, instrumento del Ayuntamiento de Madrid para la evaluación de la gestión municipal, y responde a las previsiones formuladas por el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana y, en particular, a lo establecido en el artículo 69 en el que se manifiesta que *“con objeto de recoger adecuadamente la demanda de necesidades de los ciudadanos se llevarán a cabo sondeos de opinión y encuestas de satisfacción que permitan conocer la percepción que tienen los ciudadanos acerca de los servicios públicos”*.

2. Ficha Técnica

TÍTULO DEL ESTUDIO: Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid.

ÓRGANO PROMOTOR: Observatorio de la Ciudad.

OBJETO DEL ESTUDIO: Recoger información sobre:

- La satisfacción con vivir en Madrid y la calidad de la vida en la ciudad
- Los principales problemas de la ciudad (agenda pública).
- La satisfacción con los servicios y actuaciones municipales y la valoración sobre la suficiencia de los equipamientos
- La valoración que hacen los ciudadanos de la administración y gobierno de la ciudad, la información a los ciudadanos y la participación ciudadana, y la gestión de los recursos económicos.

TAMAÑO MUESTRAL: 2.520 entrevistas.

UNIVERSO: Encuesta dirigida a residentes, sean nacionales o extranjeros, mayores de 16 años, que estén empadronados o no, que vivan habitualmente en la ciudad de Madrid la mayor parte del año, desde al menos 6 meses antes de la fecha de la entrevista.

MÉTODO DE RECOGIDA: Mediante cuestionario estructurado y precodificado con algunas preguntas abiertas, administrado personalmente en el domicilio de los entrevistados.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Muestreo aleatorio estratificado por distrito municipal con afijación a proporción por distrito. Las unidades de primera etapa son los distritos, las de segunda, las secciones censales seleccionadas aleatoriamente dentro de cada distrito, y las unidades de última etapa son las personas seleccionadas por cuotas de edad y sexo.

PONDERACIÓN: En función de la población, sexo y edad por distrito, según las cifras de Padrón a 1 de enero de 2011.

ERROR DE MUESTREO: Para el conjunto de la ciudad, un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y $P=Q=50\%$, el error es de $\pm 2'0\%$ para el conjunto de la muestra, y de $\pm 9'12\%$ para cada uno de los distritos.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Entre el 14 de mayo y el 29 de junio de 2012. (Pretest de 150 entrevistas, entre el 16 y 20 de abril)

TRABAJO DE CAMPO REALIZADO POR: TECEL ESTUDIOS S.L.

3. Resumen ejecutivo (I)

Los resultados de los 78 indicadores obtenidos a través de la encuesta ponen de manifiesto que los residentes en Madrid tienen percepciones positivas respecto a la calidad de vida y la satisfacción con los servicios públicos de la ciudad, alcanzando valores positivos el 85% de los indicadores.

- El indicador de **satisfacción de vivir en Madrid** se sitúa en 72,1 sobre 100, habiendo experimentado un aumento respecto a 2009 de 4,2 puntos. La satisfacción de los ciudadanos con su barrio es ligeramente inferior, situándose en 71,4 puntos.
- La **calidad de vida en la ciudad de Madrid** se sitúa en 66,9 puntos sobre 100, habiendo superado en 3,4 puntos al valor alcanzado la última edición de la encuesta en 2009. Este mismo valor de 66,9 puntos se obtiene cuando se pregunta a los encuestados por la calidad de vida en sus barrios de residencia.
- Los **aspectos relacionados con la vida en la ciudad** en los que los ciudadanos manifiestan una mayor satisfacción son por este orden: la oportunidades de ocio y culturales, la imagen internacional de Madrid, los servicios de salud y la educación y centros educativos. Por el contrario los aspectos con los que se manifiestan menos satisfechos son, el coste de la vida, las oportunidades de empleo y las facilidades para emprender un negocio.
- Las **expectativas con respecto a la evolución de la calidad de vida en la ciudad de Madrid** en los cinco próximos años, como cabía esperar en un contexto de fuerte crisis económica, ha bajado 10,1 puntos respecto a 2009, situándose en 41,7 puntos.

3. Resumen ejecutivo (II)

- El **principal problema de la ciudad** identificado por los ciudadanos es el paro y los aspectos relacionados con el trabajo, mencionado por el 42,8% de los encuestados, dato totalmente coherente con la situación de crisis económica. Le siguen a bastante distancia la contaminación (23,8%), la seguridad (19,3%) y el tráfico (19,3%). Estos mismos cuatro problemas y en el mismo orden aparecen cuando se pregunta a los ciudadanos por los problemas que más les afectan personalmente.
- En cuanto a la **evolución de los problemas** respecto a la última edición de la encuesta en 2009, los cuatro primeros problemas siguen siendo los mismos, pero se ha producido una variación en el orden de prioridad, pasando el trabajo del cuarto lugar al primero y permaneciendo invariable la contaminación y la seguridad que siguen estando en segundo y tercer lugar respectivamente. Cabe señalar la evolución del problema de “Limpieza” que en la edición del 2009 ocupaba el noveno lugar y ha pasado a ocupar el quinto en 2012. En sentido contrario ha evolucionado el problema de “Ruidos” que en la edición del 2009 ocupaba el quinto lugar y ha pasado a ocupar en 2012 el octavo lugar.
- Respecto a la **seguridad**, el índice de percepción de seguridad en la ciudad es de 64,5 puntos sobre 100 y ligeramente superior en el barrio de residencia (65,7). La percepción de seguridad durante el día se eleva a 71,8 puntos en la ciudad y 72,6 en el barrio y disminuye por la noche hasta 56,6 puntos en la ciudad y 58,6 en el barrio.
- En relación a la **movilidad en la ciudad**, el medio de transporte más utilizado es el metro (65,6%), seguido de los autobuses (62,5%) y el coche particular (35,7%). El medio de transporte que los ciudadanos consideran que les aporta mayores facilidades para desplazarse es el metro. Respecto a 2009 ha mejorado la facilidad para desplazarse a pie, en bici, en moto, en taxi o en coche particular y ha empeorado la del metro, autobuses y trenes de cercanías. Los ciudadanos valoran la facilidad para aparcar en la ciudad con una nota de 3 puntos sobre 10, habiéndose producido una mejoría de tres décimas respecto a los datos de 2009.

3. Resumen ejecutivo (III)

- De los **29 servicios/actuaciones evaluados**, el 86% obtienen puntuaciones medias superiores a cinco puntos en una escala de 0 a 10. Los servicios mejor valorados y que obtienen una media superior a los siete puntos son el Samur (7,7), los Bomberos (7,5) y el Metro (7,3). Los que quedan por debajo del cinco son la promoción pública de viviendas, el SER, el control del ruido y la lucha contra la contaminación atmosférica. Justamente estas dos últimas actuaciones municipales coinciden con problemas que los ciudadanos sitúan entre los principales problemas de la ciudad.
- En relación a los **equipamientos de la ciudad**, los ciudadanos han valorado por encima de los cinco puntos de media todos ellos. Los mejor valorados son los intercambiadores de transportes (6,6) y las infraestructuras de la ciudad para la circulación (6,5). Los que obtienen una puntuación más baja, pero siempre por encima de los cinco puntos son los puntos limpios (5,7) y los aparcamientos para residentes (5,5).
- Los **equipamientos municipales más utilizados** por los ciudadanos entrevistados son las zonas verdes (86,5%), los mercados municipales (56,2%) y los puntos limpios (54,2%).
- En cuanto a la **disponibilidad de los equipamientos**, la mayor parte de los ciudadanos consideran que las dotaciones son adecuadas. Los equipamientos que acumulan mayor porcentaje como “insuficientes” son el carril bici, las calles peatonales y los aparcamientos para residentes.

3. Resumen ejecutivo (IV)

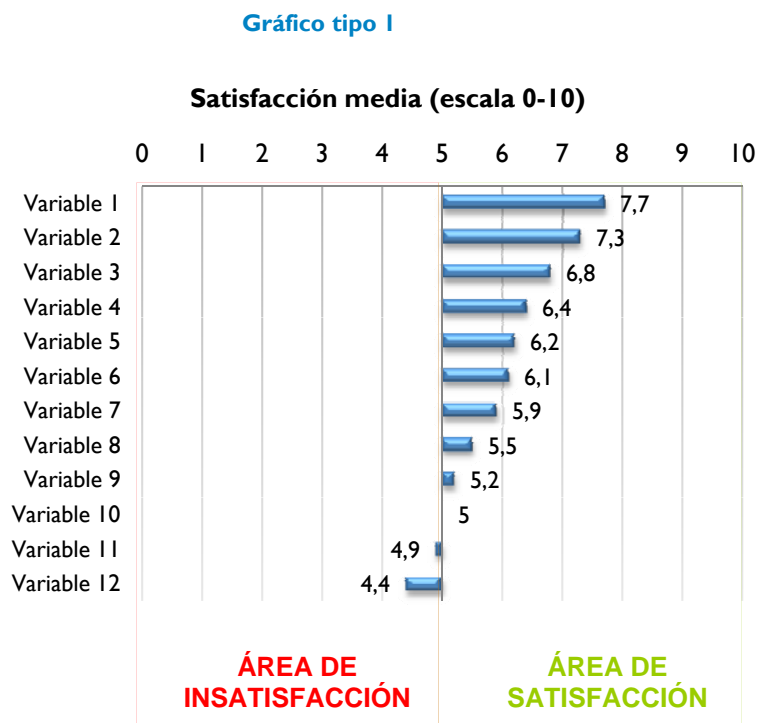
- Los ciudadanos consideran mayoritariamente (50,5%) que están poco informados de lo que hace el Ayuntamiento. Los principales medios de los que los ciudadanos obtienen **información de lo que hace el ayuntamiento** es a través de la televisión (69,7%), de internet (32,2%) y de periódicos de tirada nacional (30,1%).
- En cuanto a la **participación ciudadana**, sólo el 6,5% de los entrevistados han participado en consultas ciudadanas u órganos de participación municipales. Un 22,1% manifiestan interés para participar en los asuntos municipales frente a un 74,9% que no manifiesta este interés. Un 24% opina que el ayuntamiento facilita la participación y un 27% que la opinión de los ciudadanos se tiene en cuenta por el ayuntamiento.
- El índice de **satisfacción con el gobierno de la ciudad** alcanza el valor de 51,3 sobre 100, manteniéndose por lo tanto en la zona positiva, pero habiendo experimentado una disminución de 2,7 puntos respecto a 2009.
- En cuanto a los **aspectos en los que la administración puede haber mejorado o empeorado** en los últimos cinco años, aunque la tendencia general de la opinión de los entrevistados ha sido que “sigue igual”, los aspectos en los que hay un porcentaje más alto de valoraciones de “mejora” son los relacionados con el acceso a internet (38%), la incorporación de nuevas tecnologías (30,1%) y las instalaciones de las oficinas de atención al público (21%). Los aspectos que obtienen un porcentaje más elevado de valoraciones de “empeoramiento” son la rapidez en resolver la gestiones (19,6%), la información que se da al ciudadano (18,4%) y la sencillez de los procedimientos administrativos (17,3%).
- Respecto a la **relación entre los impuestos que paga al Ayuntamiento y los servicios** que recibe, un 50,4% se manifiestan como poco o nada satisfechos frente a un 22,3% de muy o bastante satisfechos.
- Finalmente, la opinión de los ciudadanos en el caso de que el Ayuntamiento de Madrid se viera obligado a **gastar menos en prestaciones y servicios públicos** se manifiesta mayoritariamente contraria a disminuir gastos en empleo (94,3), servicios sociales (94,1% en contra) y transporte público (93,9%). Los temas que alcanzan mayores porcentajes en la opinión “a favor” de disminuir los gastos, son infraestructuras (19,8%), deportes (14,1%) y tráfico y aparcamiento con (12,4%).

4. Resultados: Introducción

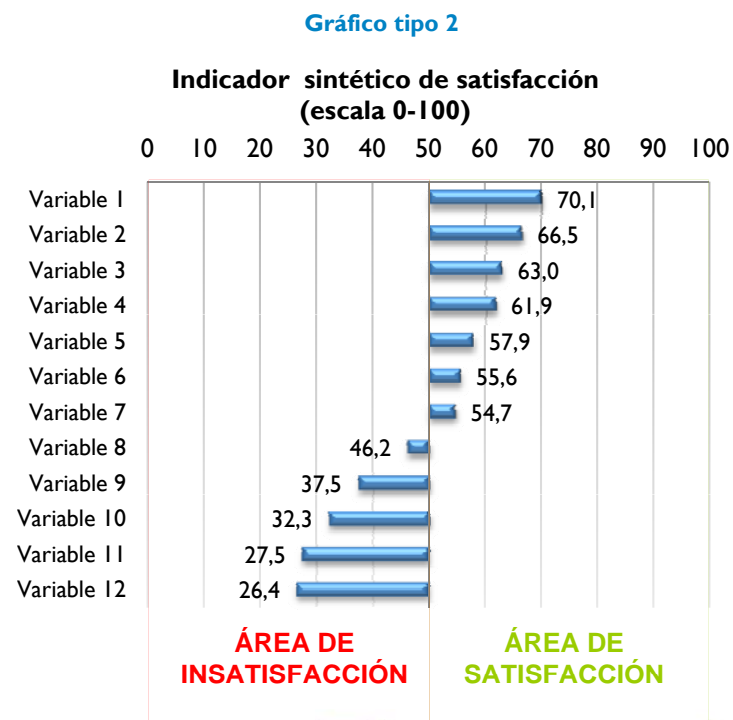
A continuación se presenta un resumen del análisis descriptivo de los resultados de la Encuesta referidos a la calidad de vida en la ciudad de Madrid, la agenda pública, la valoración del gobierno de la ciudad y la satisfacción con los servicios, actuaciones y equipamientos del Ayuntamiento de Madrid.

Los resultados se presentan con distintos indicadores, en función de la escala de respuesta de cada pregunta:

Escala 0 a 10: puntuación media. El valor 5 marcaría el punto de inflexión entre la insatisfacción y la satisfacción. La representación gráfica sería la siguiente:

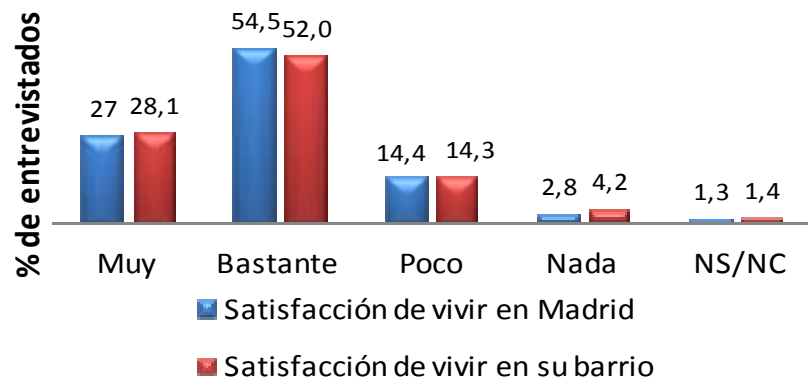


Escalas semánticas de 3, 4 ó 5 valores: Indicador Sintético de Satisfacción (ISS) calculado con la metodología propuesta por el CIS. Se expresan en una escala de 0 a 100 puntos, donde 50 marca el punto de inflexión. La representación gráfica sería la siguiente:



4.1.1. Satisfacción con vivir en Madrid

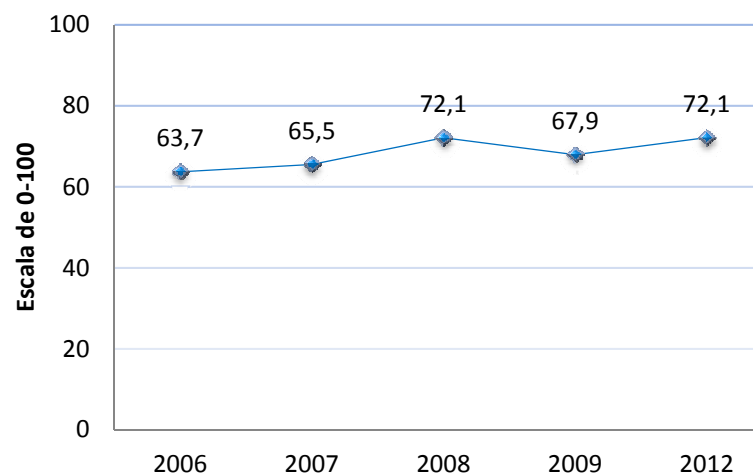
Satisfacción con vivir en Madrid y en el barrio de residencia



El 81,5% de los madrileños se muestran muy o bastante satisfechos de vivir en Madrid. La satisfacción de vivir en el barrio es ligeramente inferior, pues el 80,2% manifiesta satisfacción por vivir en su barrio de residencia

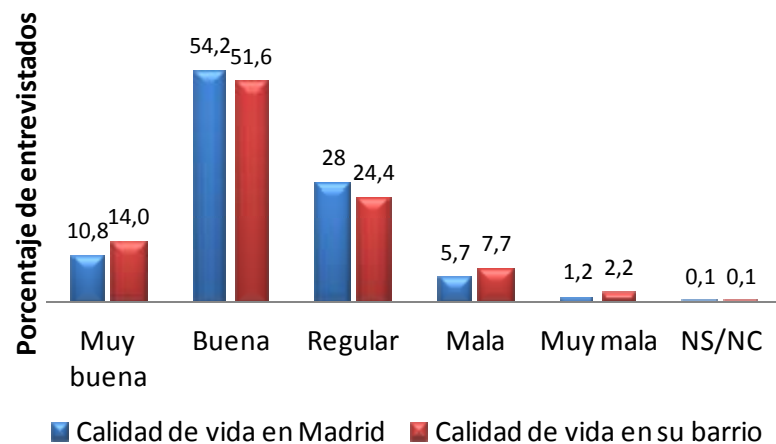
El indicador de satisfacción de vivir en Madrid ha mejorado en 4,2 puntos respecto a la última edición de la encuesta en 2009 alcanzando el nivel más alto de la serie junto con el valor obtenido en 2008. Para el indicador de satisfacción con vivir en el barrio, no se disponen de series temporales al haberse introducido esta pregunta por primera vez en la encuesta de 2012.

Evolución del indicador de satisfacción de vivir en Madrid 2006-2012



4.1.2. Calidad de vida en la ciudad

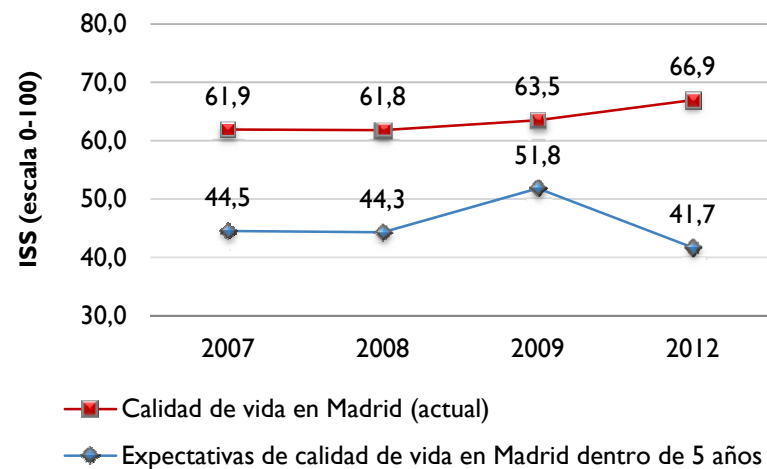
Valoración de la calidad de vida actual en Madrid y en el barrio de residencia



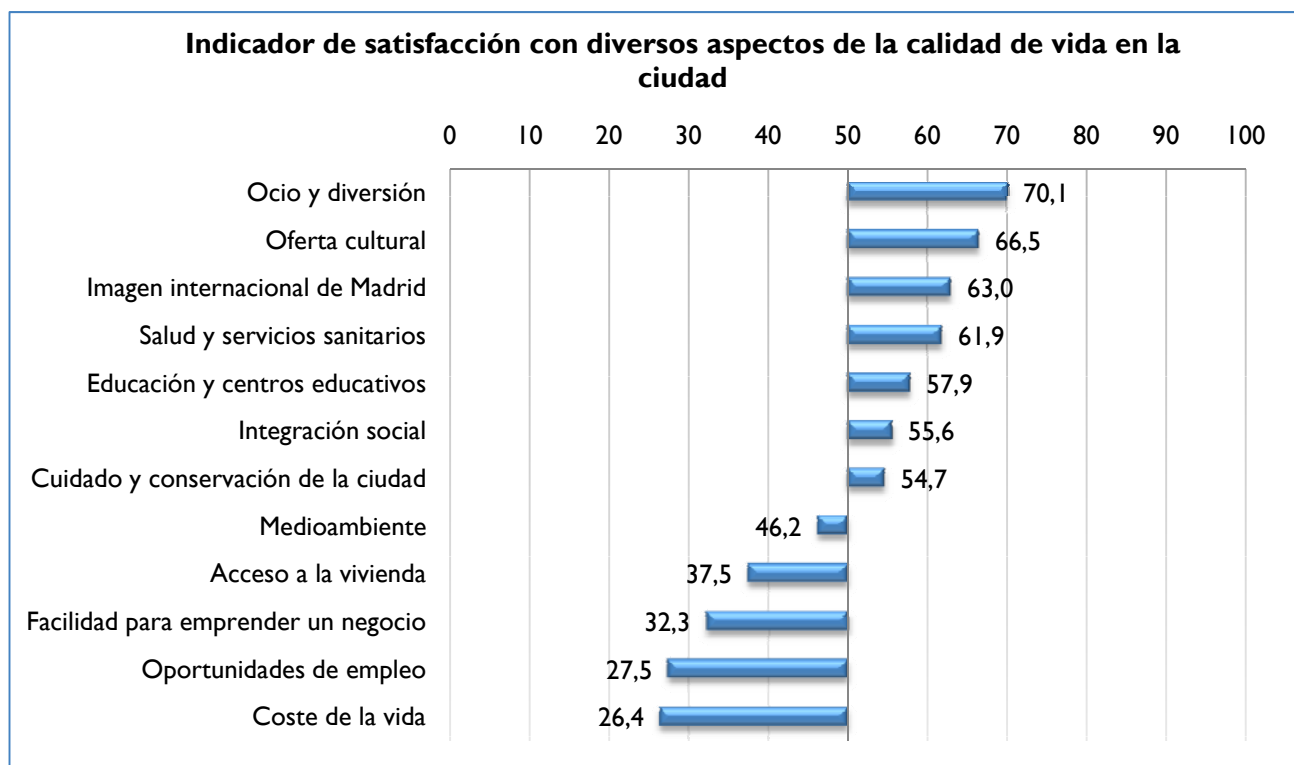
El 65% de los madrileños opinan que la calidad de vida en Madrid es buena o muy buena. Este porcentaje se eleva ligeramente (65,6%) al valorar la calidad de vida en su barrio de residencia.

El indicador de calidad de vida en Madrid ha ido mejorando desde 2007 hasta alcanzar su máximo valor (66,9) en 2012. Por el contrario las expectativas de la calidad de vida en los próximos cinco años han ido empeorando hasta alcanzar en 2012 su valor más bajo, probablemente influido por el pesimismo de la crisis económica.

Evolución del indicador de calidad de vida actual y de expectativas de calidad de vida en Madrid



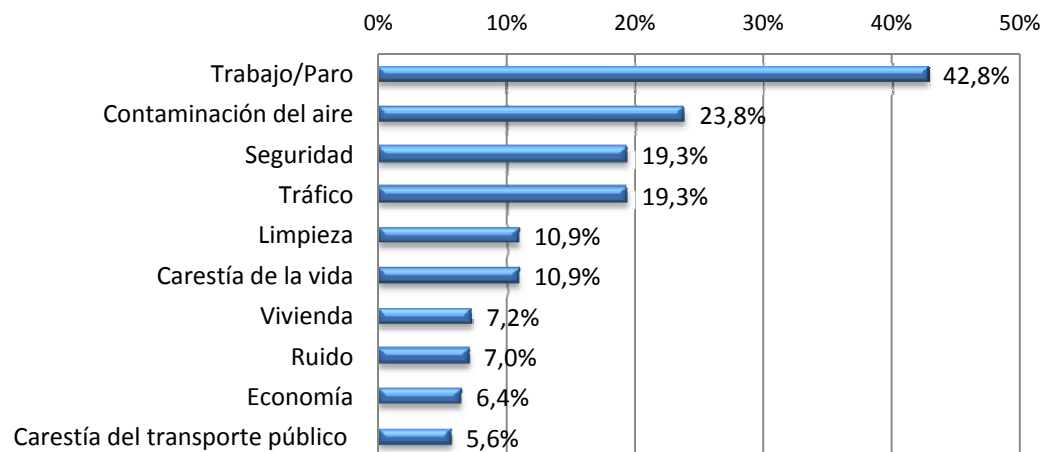
4.1.2. Calidad de vida en la ciudad



Los tres aspectos de la calidad de vida en la ciudad de Madrid con los que se encuentran más satisfechos sus residentes son el ocio y la diversión, la oferta cultural y la imagen internacional de la ciudad. Los peor valorados son el coste de la vida, las oportunidades de empleo y la facilidad para emprender un negocio. Posiciones intermedias en el polo positivo se encuentran los servicios sanitarios, los centros educativos, la integración social y el cuidado y conservación de la ciudad. En el polo negativo se ubican el medio ambiente y el acceso a la vivienda

4.2. Principales problemas de la ciudad (Agenda pública)

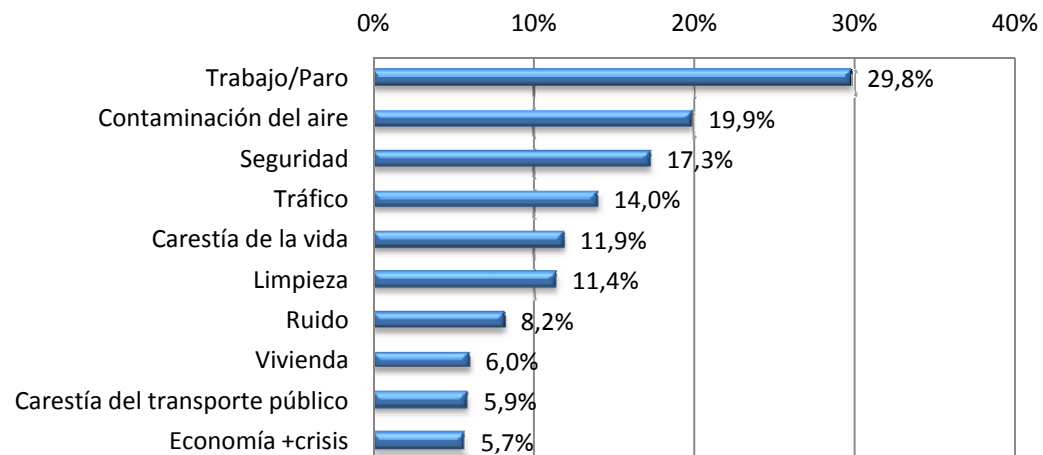
10 principales problemas de la ciudad de Madrid (Agenda sociotrópica)



Los cuatro principales problemas de la ciudad son el paro, la contaminación del aire, la seguridad y el tráfico.

Los problemas que más afectan personalmente a los ciudadanos madrileños son los mismos que se identifican para la ciudad en su conjunto, aunque con menor intensidad.

10 problemas que afectan más a los ciudadanos (Agenda egocéntrica)



4. 2. 1. Evolución de la agenda sociotrópica y egocéntrica

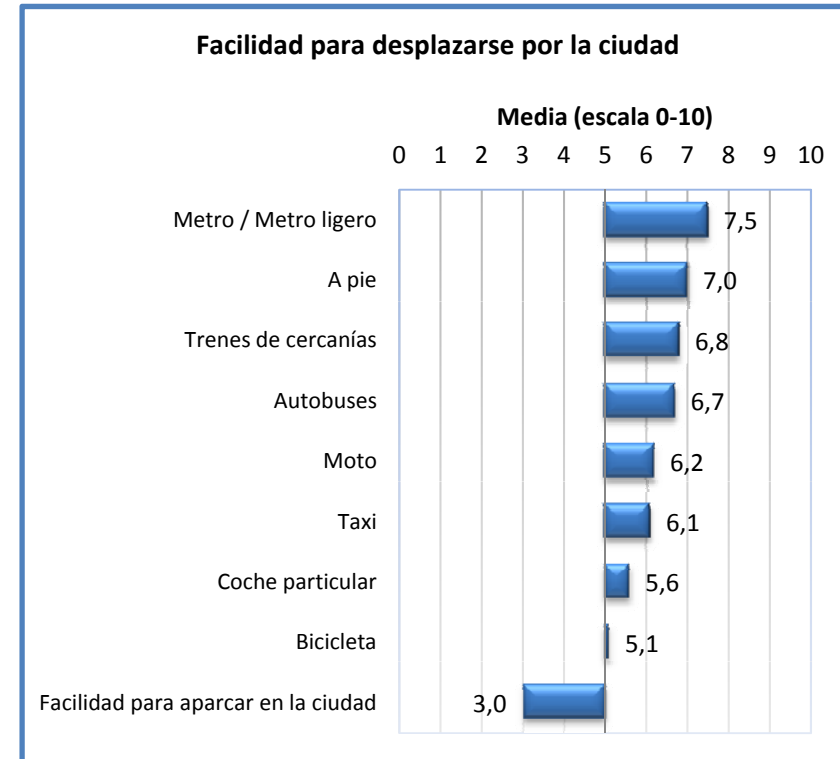
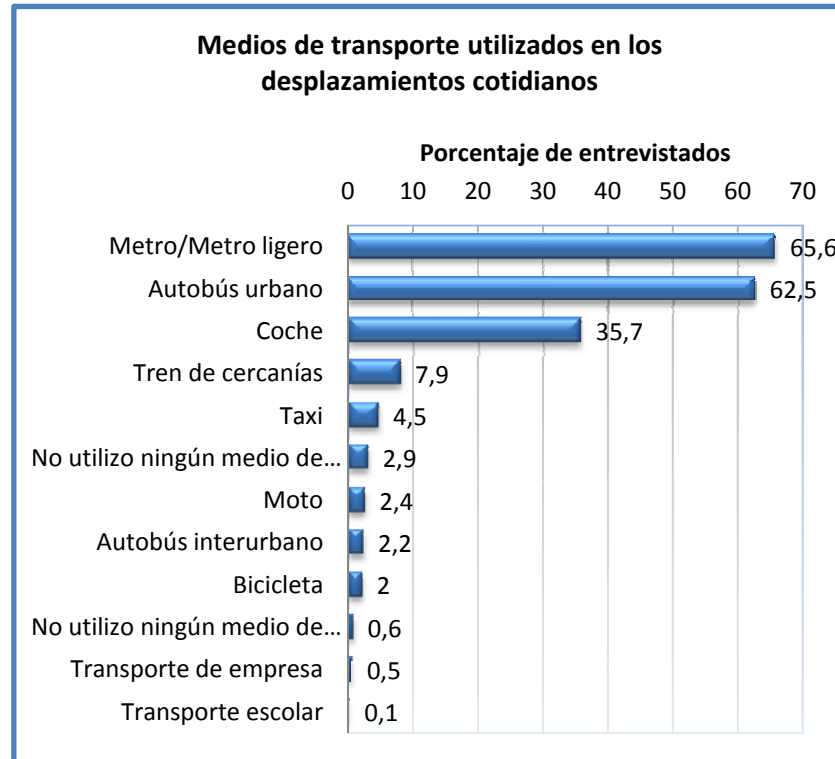
Evolución de los problemas de la ciudad (Agenda sociotrópica)

Agenda pública: los 10 principales problemas de la Ciudad					
	2006	2007	2008	2009	2012
1	Tráfico	Tráfico	Seguridad	Tráfico	Trabajo
2	Obras	Seguridad	Tráfico	Contaminación	Contaminación
3	Seguridad	Vivienda	Trabajo	Seguridad	Seguridad
4	Vivienda	Transporte público	Vivienda	Trabajo	Tráfico
5	Inmigración	Ruidos	Economía	Ruidos	Economía
6	Transporte público	Trabajo	Contaminación	Obras	Limpieza
7	Ruidos	Obras	Inmigración	Economía	Transporte público
8	Trabajo	Contaminación	Transporte público	Aglomeraciones	Ruido
9	Contaminación	Economía	Ruidos	Limpieza	Infraestructuras y Equipamientos
10	Limpieza	Inmigración	Sanidad	Transporte público	Vivienda

Evolución de los problemas personales (Agenda egocéntrica)

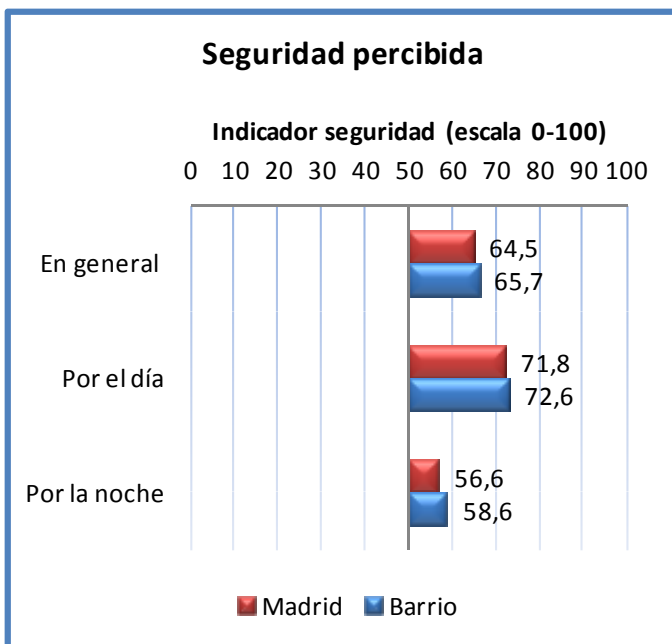
Agenda egocéntrica: los 10 problemas que afectan más a los ciudadanos					
	2006	2007	2008	2009	2012
1	Tráfico	Tráfico	Seguridad	Tráfico	Trabajo/Paro
2	Obras	Seguridad	Tráfico	Contaminación	Contaminación del aire
3	Seguridad	Vivienda	Economía	Ruidos	Seguridad
4	Vivienda	Transporte público	Vivienda	Seguridad	Tráfico
5	Transporte público	Ruidos	Trabajo	Trabajo	Tráfico
6	Inmigración	Trabajo	Contaminación	Economía	Limpieza
7	Ruidos	Obras	Transporte público	Obras	Transporte público
8	Trabajo	Economía	Inmigración	Limpieza	Ruidos
9	Aparcamiento	Contaminación	Ruidos	Transporte público	Infraestructuras y Equipamientos
10	Limpieza	Limpieza	Sanidad	Impuestos	Gobierno y Administración

4.2.2. El problema de la movilidad en la ciudad



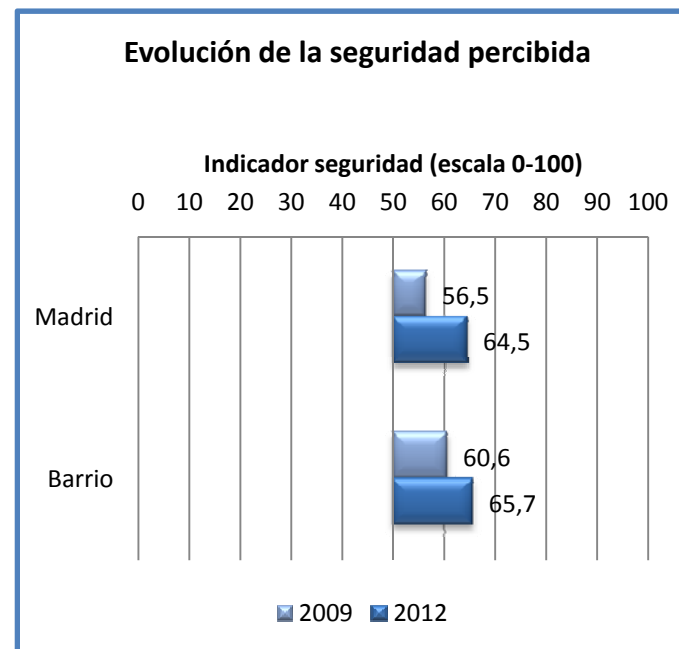
Los medios más utilizados para los desplazamientos cotidianos son el metro, el autobús urbano y el coche particular. Es más fácil desplazarse en metro, a pie, en tren de cercanías o en autobús. Se considera muy difícil aparcar en la ciudad.

4.2.3. El problema de la seguridad en la ciudad

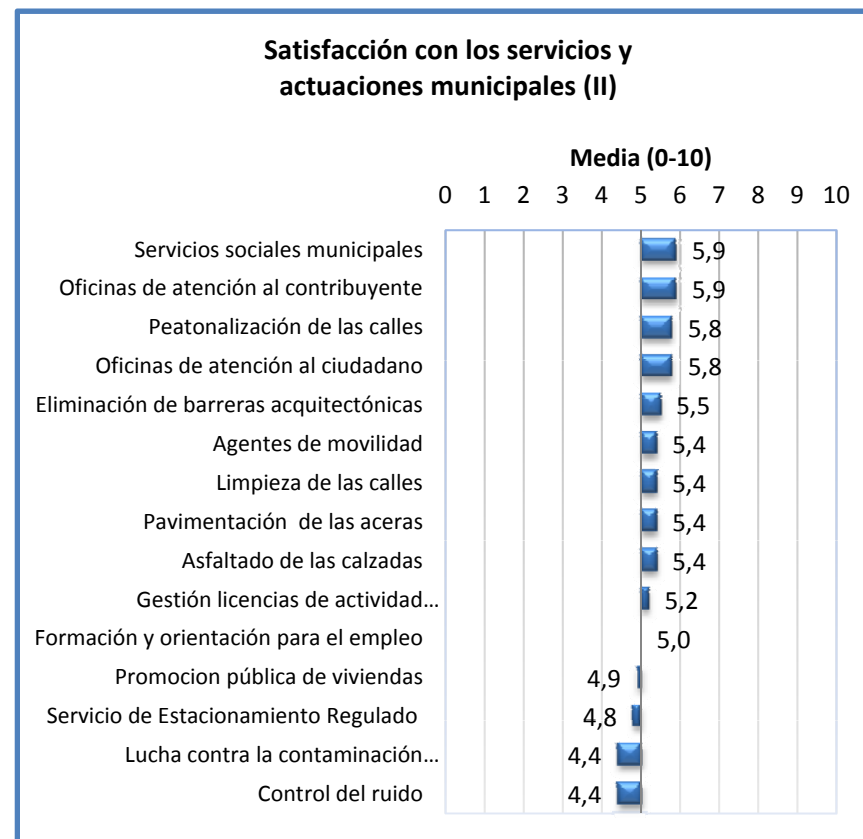
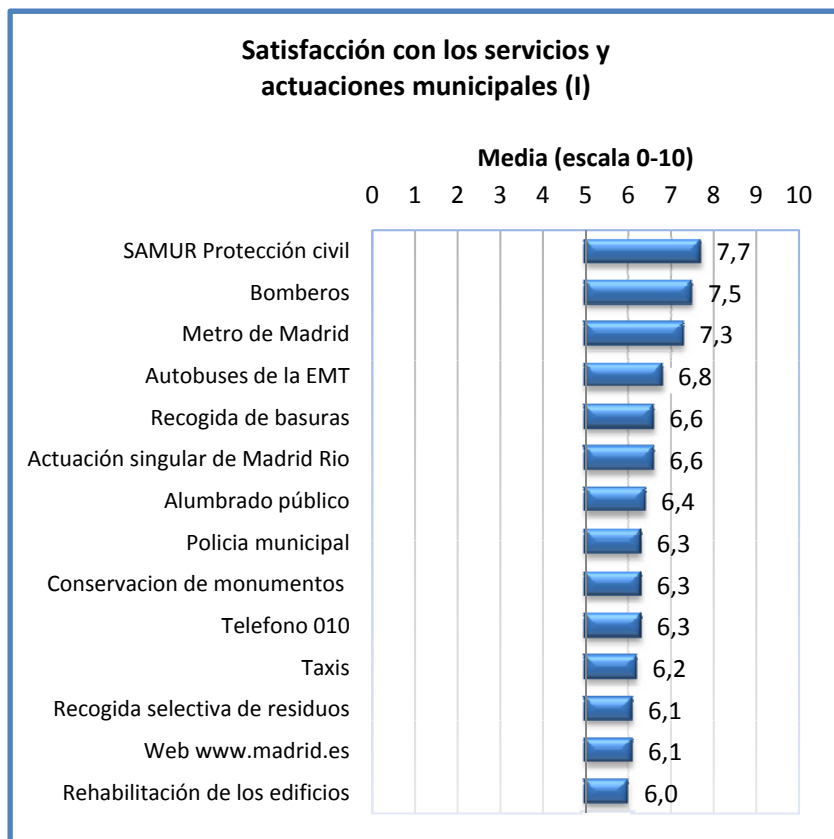


El 73,2% de los madrileños se sienten muy o bastante seguros en la ciudad (el indicador sintético alcanza 64,5 puntos), siendo algo mayor la sensación de seguridad en el barrio de residencia. (65,7 puntos) Asimismo, la percepción de seguridad es mayor por el día respecto a la noche, tanto en la ciudad como en el barrio.

La seguridad percibida ha mejorado significativamente respecto a la encuesta anterior: el indicador de seguridad percibida alcanza en Madrid 64,5 puntos, 8 más de los que tenía en 2009. Este incremento ha sido menor en el caso del barrio de residencia (5,1 puntos respecto a 2009).

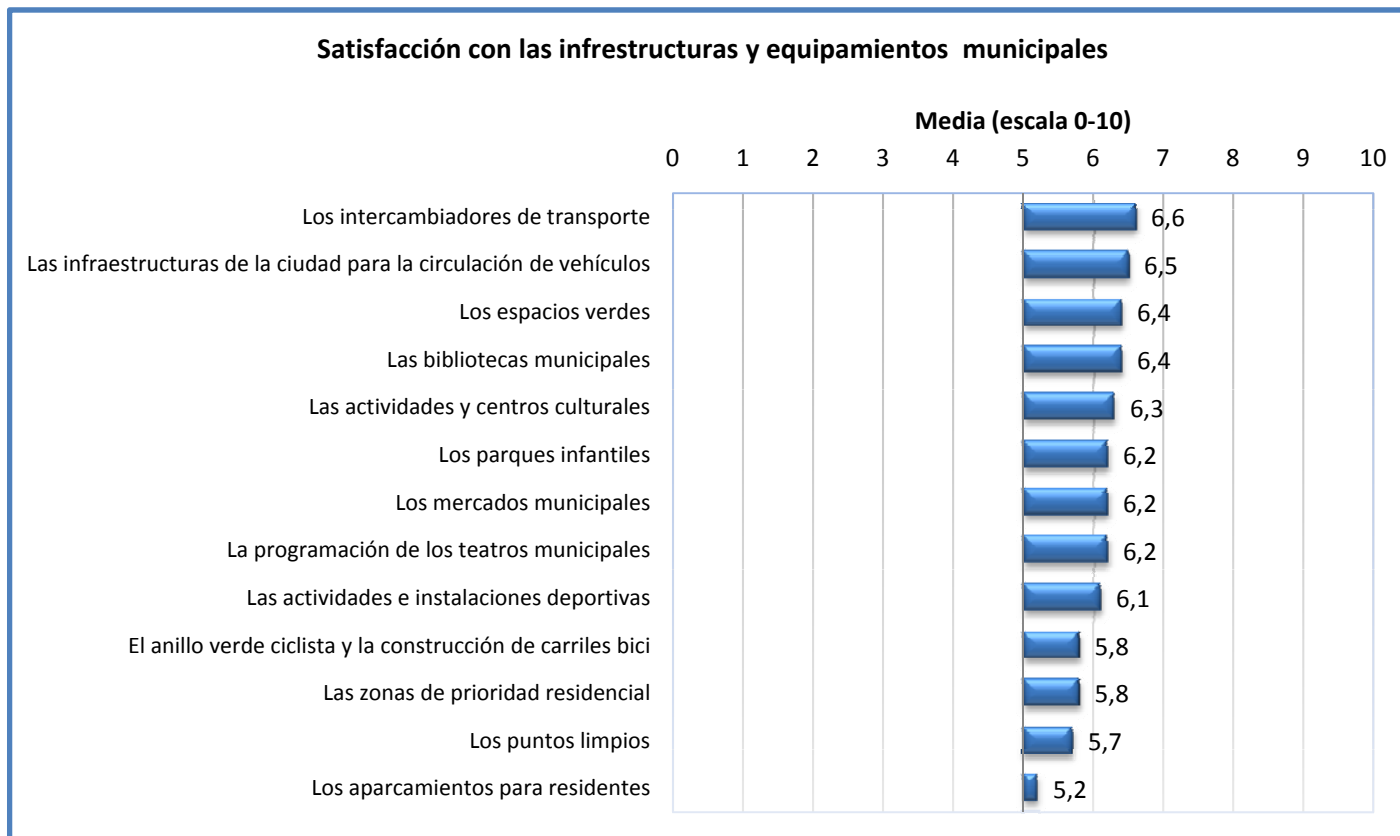


4.3.1. Satisfacción con los servicios y actuaciones municipales



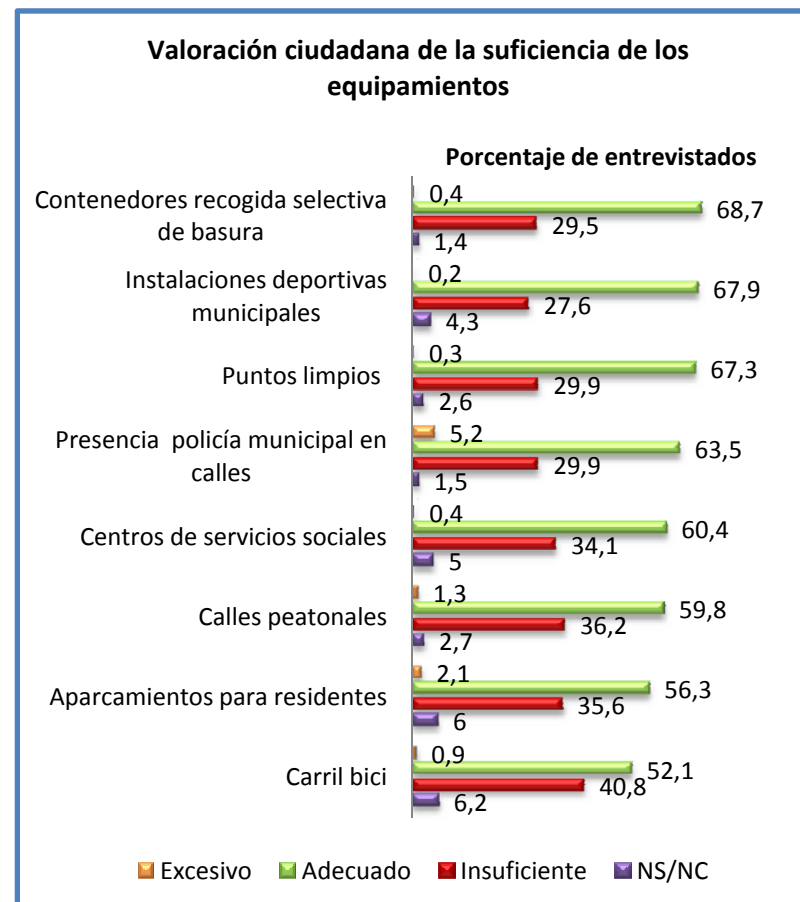
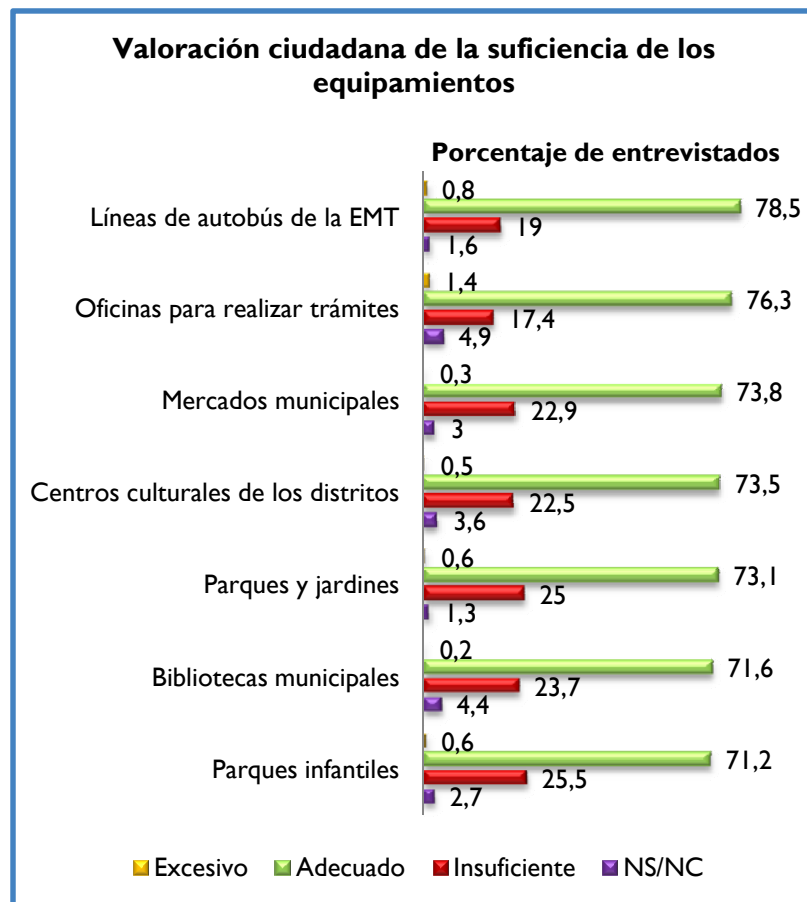
El 86% de las actuaciones y servicios evaluados obtienen puntuaciones medias igual o superiores a cinco puntos. Quedan por debajo de esta puntuación la promoción pública de viviendas, el SER, la lucha contra la contaminación atmosférica y el control del ruido

4.3.2. Satisfacción con las infraestructuras equipamientos y de la ciudad



Todas las infraestructuras y equipamientos de la ciudad obtienen puntuaciones medias de satisfacción superiores a 5, oscilando el rango desde 6,6 para los intercambiadores de transporte y 5,2 para los aparcamientos de residentes

4.3.3. Valoración de la suficiencia de equipamientos e infraestructuras



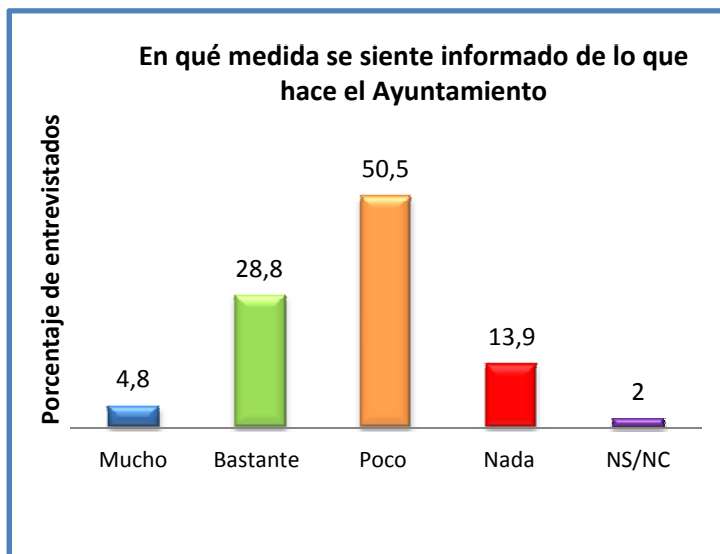
Se considera mayoritariamente que existe un número adecuado de líneas de autobús de la EMT y de oficinas municipales para realizar trámites. Sin embargo, se valora como insuficiente el carril bici, las calles peatonales y los aparcamientos para residentes. Un 5,2% de los entrevistados opina que es excesiva la presencia de la policía en la calle.

4.3.4. Uso de equipamientos y servicios



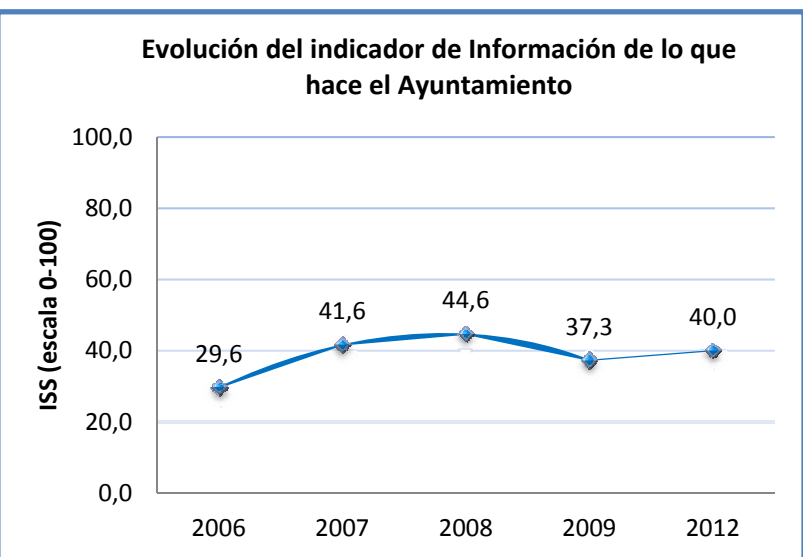
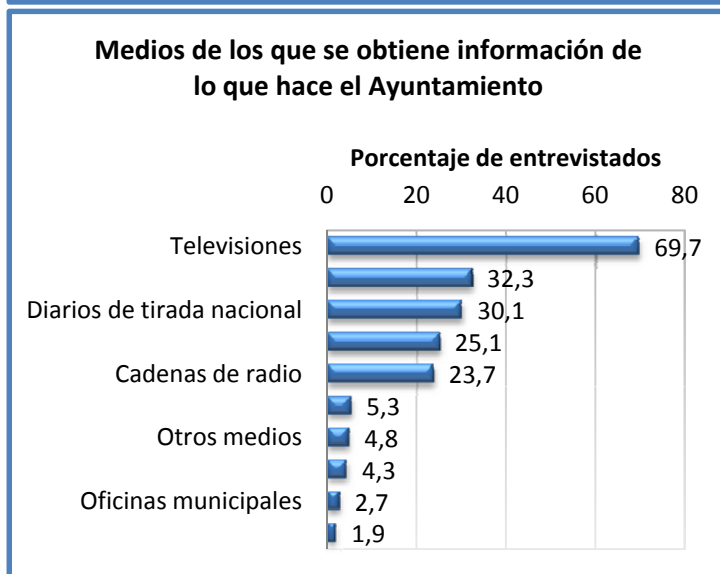
Los equipamientos más utilizados son los espacios verdes, los mercados municipales y los puntos limpios. Entre los menos utilizados están la Agencia de Gestión de Licencias de Actividades, el carril bici y los servicios de la Agencia para el Empleo de Madrid.

4.4.1. Administración y Gobierno de la Ciudad: Información



Las dos terceras partes de los entrevistados (el 64,4%) se sienten poco o nada informados de lo que hace el Ayuntamiento, frente a un 33,6% que se consideran muy o bastante informados.

Respecto a 2009 el indicador ha obtenido una mejoría de 2,7 puntos, mostrando una ligera tendencia al alza desde el inicio de la serie en 2006.

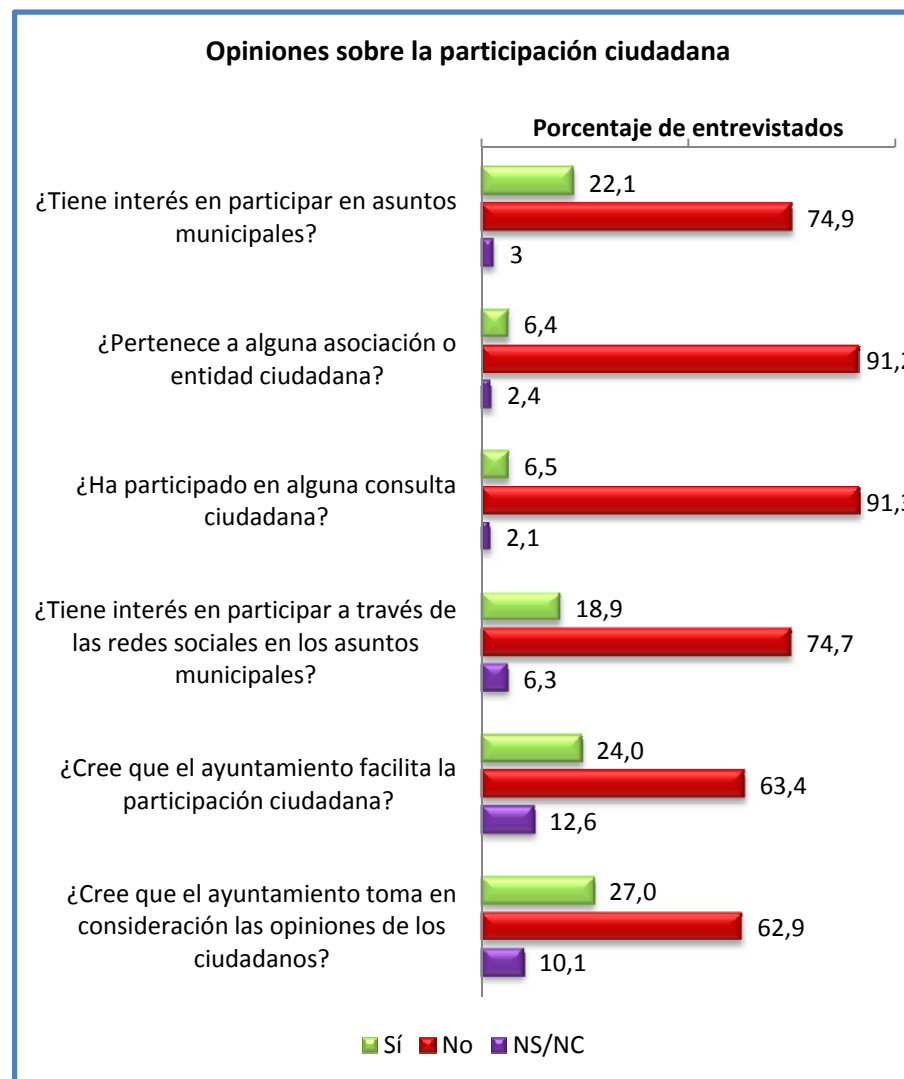


Los medios más utilizados para obtener información de lo que hace el Ayuntamiento son la televisión, internet y los diarios de tirada nacional.

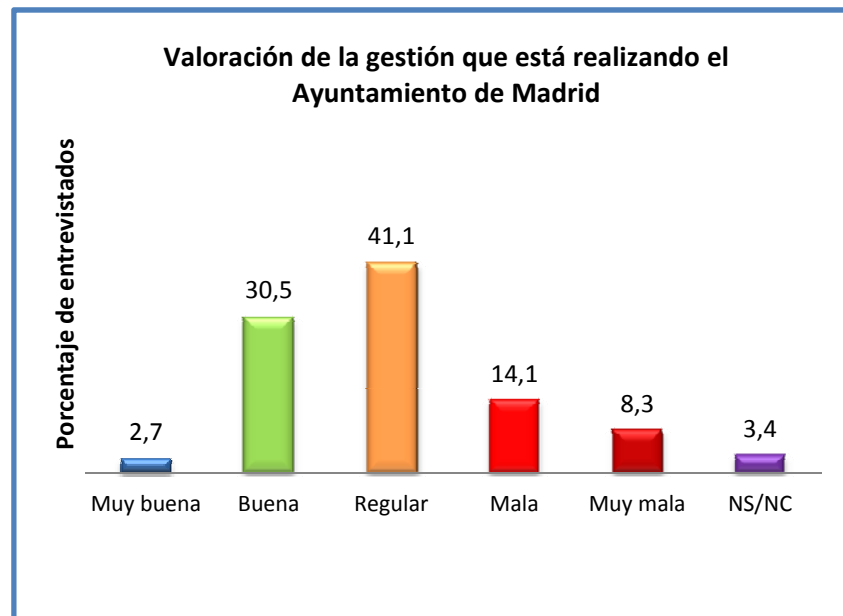
4.4.2. Administración y Gobierno de la Ciudad: Participación ciudadana

El 22% del los entrevistados manifiestan interés por participar en los asuntos municipales. El 24% considera que el ayuntamiento facilita la participación y el 27% cree que el ayuntamiento toma en consideración las opiniones de los ciudadanos.

A pesar de este interés, sólo un 6,4% pertenece a alguna asociación o entidad ciudadana, y sólo un 6,5% ha participado en alguna consulta realizada a la ciudadanía.

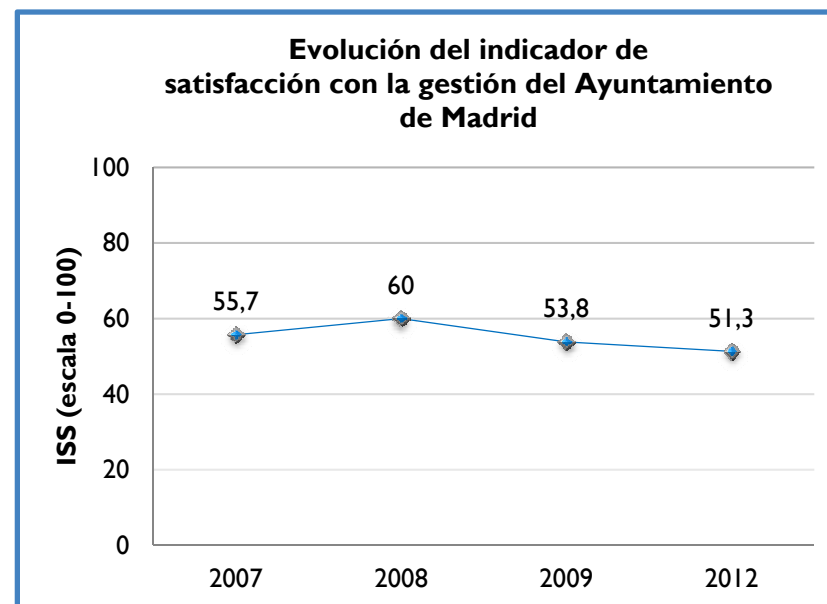


4.4.3. Administración y Gobierno de la Ciudad : Valoración del gobierno de la Ciudad



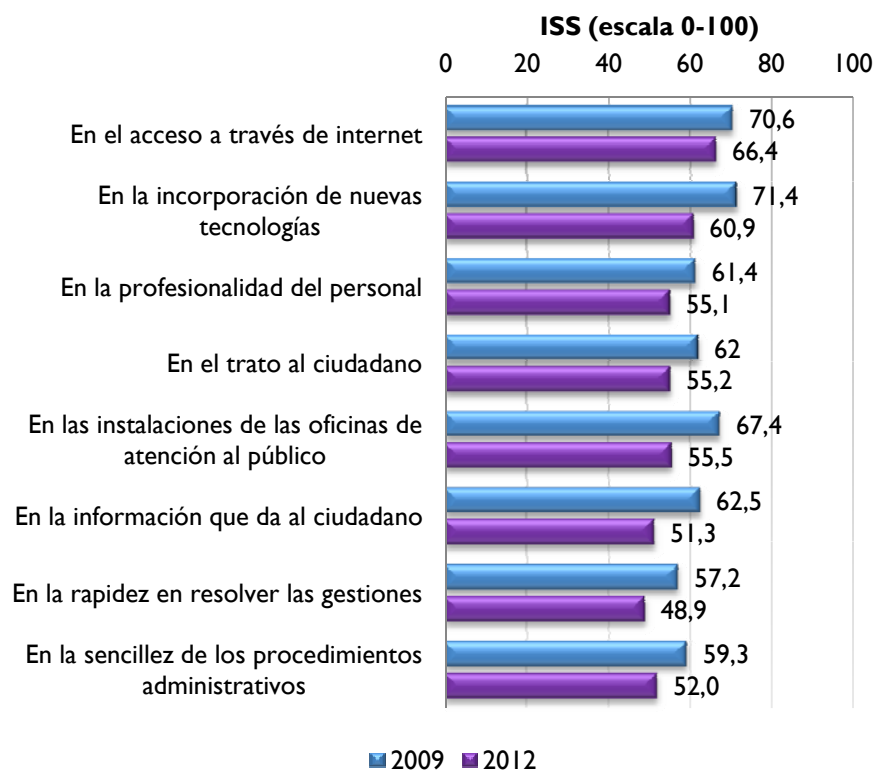
El 33,2% de los entrevistados opina que la gestión del Ayuntamiento de Madrid es buena o muy buena, frente a un 22,4% que opina que es mala o muy mala. Un 41,1% valoran como regular la gestión municipal

En la evolución de indicador de satisfacción con la gestión del Ayuntamiento de Madrid se observa una tendencia descendente a desde el inicio de la serie en 2007.



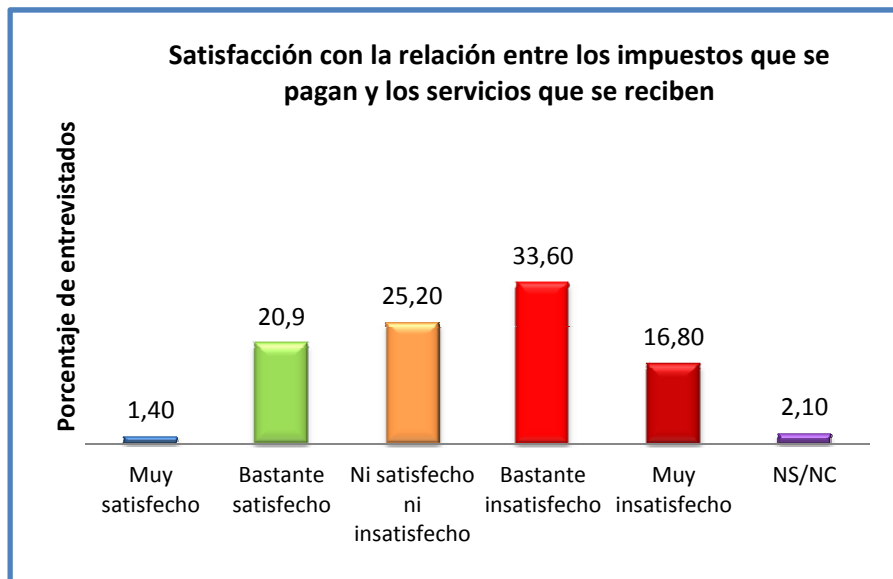
4.4.4. Administración y Gobierno de la Ciudad : Áreas de mejora y evolución

Evolución del Indicador de mejora en diversos aspectos de la administración del Ayuntamiento de Madrid



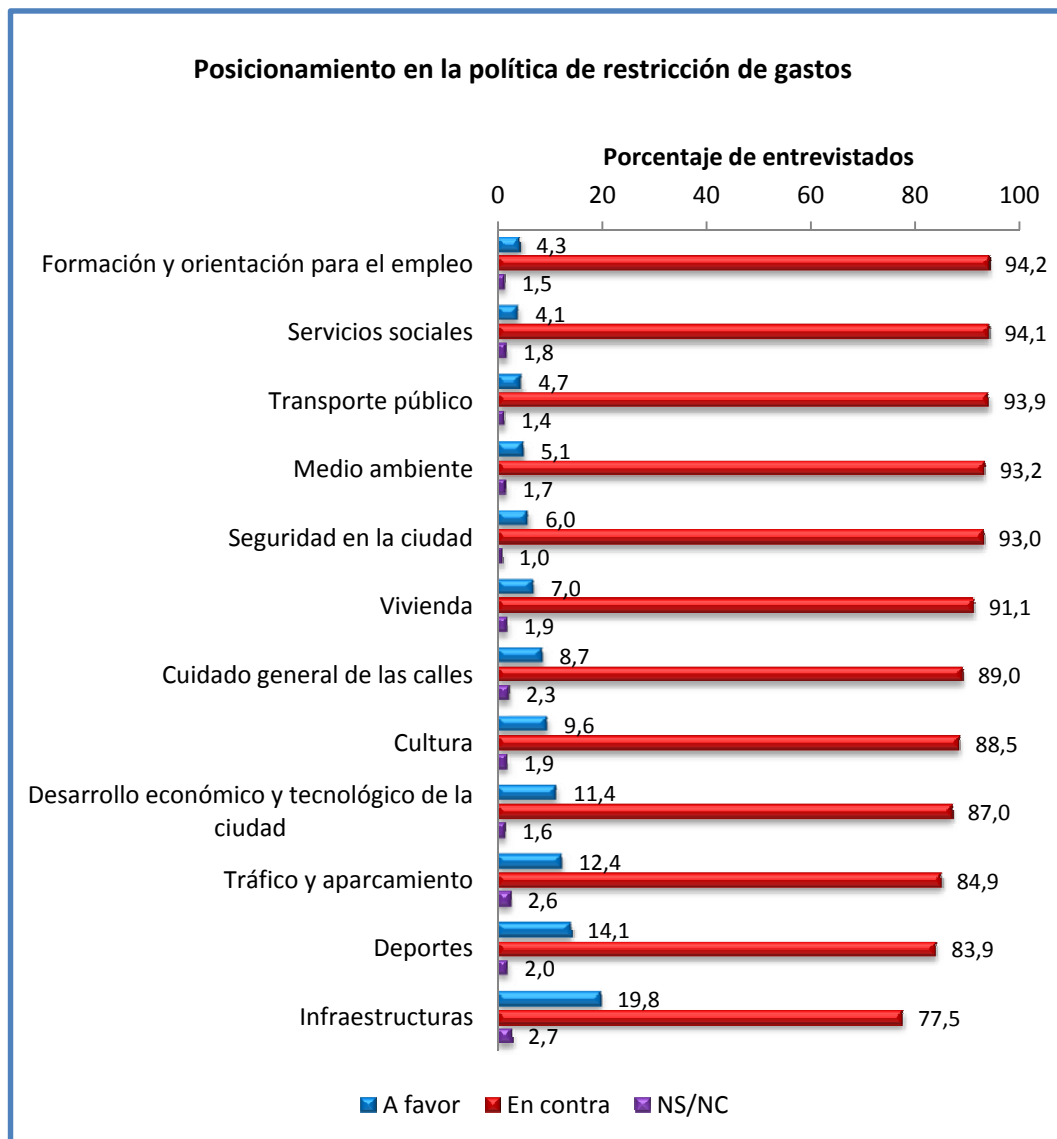
Los aspectos de la administración que en opinión de los ciudadanos han mejorado más en los últimos cinco años son el acceso a través de internet y la incorporación de nuevas tecnologías. Por el contrario, opinan que la administración del Ayuntamiento ha empeorado en la rapidez en resolver las gestiones y en la información que se facilita al ciudadano. Respecto a los resultados obtenidos en 2009, todos los indicadores han tenido valores menos positivos.

4.4.5. Administración y Gobierno de la Ciudad: Impuestos y gastos



El 22,3% de los entrevistados está muy o bastante satisfecho con la relación entre los impuestos que paga y los servicios que recibe, frente a un 50,4% que se manifiestan bastante o muy insatisfechos con esta relación. Con estos datos se obtiene un indicador de satisfacción de 38,9 y que por lo tanto se ubica en el área de insatisfacción

4.4.5. Administración y Gobierno de la Ciudad: Impuestos y gastos



La mayor parte de los entrevistados se manifiestan en contra de la reducción de gastos. Los porcentajes más elevados de opiniones en contra se encuentran en la formación y orientación para el empleo, en los servicios sociales, en el transporte público, el medio ambiente y en la seguridad, todos ellos con valores superiores a 93% de los entrevistados en contra.

Aunque sin superar en ningún caso el 20%, los porcentajes más elevados de entrevistados a favor de la reducción de gastos se dan en infraestructuras, deportes, tráfico y aparcamiento, y en desarrollo económico y tecnológico.