
Informe de resultados de la Encuesta de CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MADRID 2021

Área de Acción: Relación con la ciudadanía

Marzo 2022

Dirección General de Transparencia y Calidad

SIGMADOS



vicealcaldía
área delegada de coordinación territorial,
transparencia y participación ciudadana

MADRID

INDICE

1. Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados	3
2. Principales resultados	7
2.1. Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid	8
2.2. Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales	9

1 Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados

Ficha técnica

Tipo de estudio	Estudio general de opinión
Título del estudio	Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2021
Órgano promotor	Dirección General de Transparencia y Calidad
Objetivo del estudio	<ul style="list-style-type: none">• Determinar el grado de satisfacción de la ciudadanía con: • Vivir en Madrid • Diversos aspectos relacionados con la calidad de vida • Los servicios que presta el Ayuntamiento• Conocer los problemas de la ciudad y aquellos que más afectan a la ciudadanía de Madrid en general y a cada uno de sus 21 distritos en particular• Identificar las diferencias y semejanzas que presentan las cuestiones planteadas entre distritos
Universo	Personas de 16 años o más, que sean residentes en la ciudad de Madrid desde al menos 6 meses antes de la fecha de la realización de la encuesta, estén empadronados o no, y que vivan habitualmente en la ciudad
Tamaño muestral	8.515 personas encuestadas, aproximadamente 400 por distrito
Error de muestreo	Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y $p=q=50\%$, el error real máximo es de: $\pm 1,08\%$ para la muestra del municipio de Madrid $\pm 4,9\%$ para la muestra de cada distrito
Procedimiento de muestreo	Muestreo aleatorio estratificado por distrito, sección censal (según nivel socioeconómico) y estableciendo cuotas por edad y género según el Padrón de Habitantes
Ponderación	Los resultados se muestran ponderados por distrito, género y edad, según Padrón de Habitantes a 1 de enero de 2021
Método de recogida	Encuesta telefónica a teléfonos fijos y móviles de la ciudad, recogiendo la información en soporte electrónico
Periodo de recogida de la información	El trabajo de campo se realizó del 22 de noviembre de 2021 al 4 de enero de 2022
Expediente	300/2021/00328 Empresa adjudicataria: SIGMADOS Importe de adjudicación: 70.684,18 + 14.843,68 de IVA, total 85.527,86

Antecedentes

- Desde 2006 se han realizado sucesivas ediciones de la Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos Municipales promovida por la Dirección General de Transparencia y Calidad. Las sucesivas ediciones realizadas durante los años 2007, 2008, 2009, 2012, 2014, 2016, 2017 y 2019 han permitido tener una importante **serie temporal** cuya continuidad se mantiene a través del presente estudio para el año 2021.
- Sin embargo, la Dirección General de Transparencia y Calidad ha visto conveniente **adecuar** la metodología y la forma de recoger algunos de los indicadores de la investigación, después de un análisis detallado de los resultados de anteriores ediciones y de estudios e investigaciones similares en otras ciudades de España y de Europa.
- Así, en ediciones anteriores el **método** utilizado para recoger la información fue la encuesta personal, pero en 2021 la recogida se ha llevado a cabo de manera telefónica (a teléfonos fijos y móviles) para adaptarlo a la crisis epidemiológica generada por la COVID 19 y a las nuevas formas de vida.

Este cambio de metodología conlleva la necesidad de **reducir la duración de la encuesta** y, por tanto, el número de indicadores. Este proceso de adaptación del cuestionario se ha llevado a cabo por los responsables de la Dirección de Transparencia y Calidad y de la empresa adjudicataria responsable del trabajo de campo.

- En otras ediciones gran parte de los indicadores se recogían con **escala** Likert (escalas de 3, 4 y 5 opciones, por ejemplo, mucho/bastante/poco/nada). En el cuestionario de 2021, estos indicadores se han unificado utilizándose en todo el cuestionario escalas numéricas de 0 a 10.

Indicadores utilizados

PREGUNTAS DE ESCALA NUMÉRICA

La mayoría de **valoraciones** que se han recogido en 2021 ha sido a través de escalas numéricas de 0 a 10. Los resultados se muestran basados en la **MEDIA ARITMÉTICA**. El punto medio será el 5 y la media facilitará la comparabilidad entre indicadores.

PREGUNTAS DE ESCALA SEMÁNTICA

Este tipo de preguntas eran utilizadas en las ediciones anteriores a 2021. Se muestran los resultados según un **INDICADOR SINTÉTICO**. Indicadores calculados con 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, realizándose los ajustes necesarios para unificar series. Este indicador sintético se incluye para seguir la comparativa histórica y se muestra en una escala de 0 a 100.

Fórmulas:

Para 3 categorías

$$IS = \frac{(100 * P3) + (50 * P2) + (0 * P1)}{(P3 + P2 + P1)}$$

Para 4 categorías

$$IS = 50 + 0,5 * (P4 - P1) + 0,25 * (P3 - P2)$$

Para 5 categorías de respuesta

$$IS = \frac{(100 * P5) + (75 * P4) + (50 * P3) + (25 * P2) + (0 * P1)}{(P5 + P4 + P3 + P2 + P1)}$$

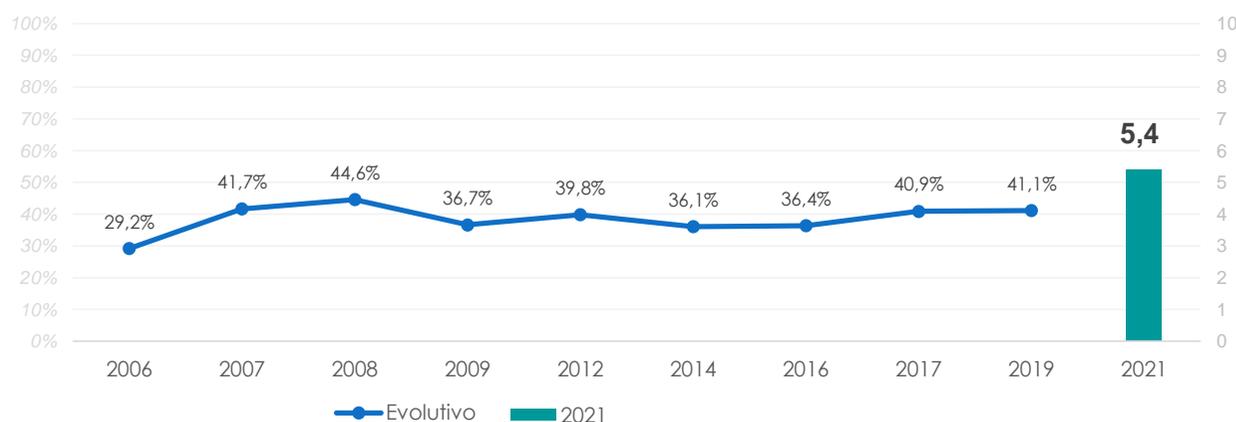
RESTO DE PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

El resto de preguntas se muestran con **FRECUENCIAS PORCENTUALES**. La suma de opciones de respuesta sería un 100% en el caso de preguntas de respuesta única (por ejemplo el distrito donde vive) o más del 100% en el caso de preguntas con posible respuesta múltiple (por ejemplo problemas principales de la ciudad).

2 Principales resultados

Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid

En que medida se siente la ciudadanía informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid



Unidad: porcentajes en evolutivo (índice sintético) y media en 2021 (escala 0 a 10)

La ciudadanía se siente más informada de las acciones del Ayuntamiento, desde el 2014, según avanzan los años

Base contestan
 Total muestra 2021 n=8.515.
 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537 Oleadas anteriores aproximadamente 2.500 entrevistas

Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid, por distrito: evolutivo

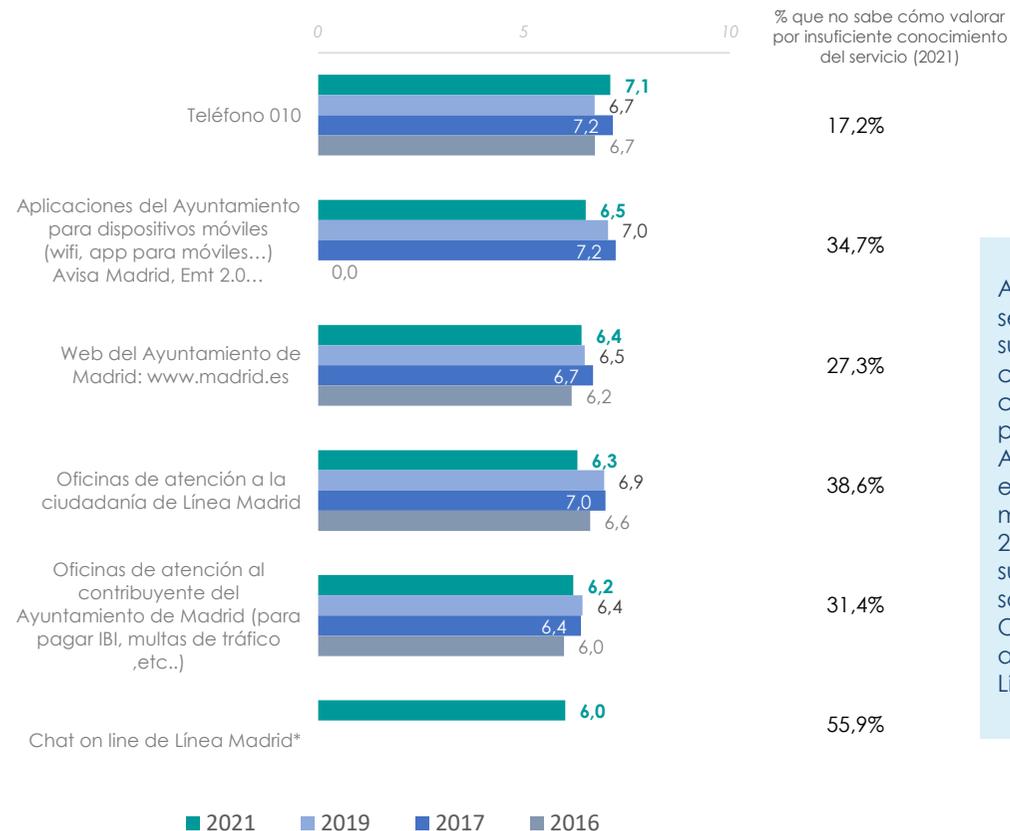
	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	5,4	41,1	40,9	36,4
Centro	5,5	50,8	48,9	45,6
Arganzuela	5,5	49,1	40,1	43,8
Retiro	5,6	45,5	42,3	40,3
Salamanca	5,9	43,9	40,4	35,3
Chamartín	5,9	47,0	40,7	32,8
Tetuán	5,6	38,7	39,9	38,2
Chamberí	5,9	39,4	54,4	37,6
Fuencarral-El Pardo	5,7	36,2	38,9	34,0
Moncloa-Aravaca	5,7	41,3	39,7	40,6
Latina	5,3	41,3	30,7	33,5
Carabanchel	5,0	41,8	38,5	37,0
Usera	5,3	40,8	39,9	36,5
Puente de Vallecas	5,0	39,4	46,2	33,0
Moratalaz	5,3	40,1	53,3	32,4
Ciudad Lineal	5,6	37,4	44,4	37,6
Hortaleza	5,4	36,3	36,2	34,4
Villaverde	5,0	36,3	33,9	37,0
Villa de Vallecas	5,1	42,9	45,3	39,4
Vicálvaro	5,2	39,7	42,8	33,8
San Blas-Canillejas	5,2	38,1	39,7	30,6
Barajas	5,5	42,9	45,6	30,9

Satisfacción con los principales servicios y equipamiento municipales

Valoración de la relación con la ciudadanía



Satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía



Algunos de estos servicios no son lo suficientemente conocidos por los ciudadanos/as para poder valorarlos. Además, solamente el teléfono 010 mejora respecto a 2019. El resto baja en sus valoraciones, sobre todo las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid

**En ediciones anteriores solo se preguntaba por las oficinas de atención a la ciudadanía (en el siguiente gráfico)

Unidad: medias (0 a 10)
 Base de datos
 Total muestra 2021 n=8.515.
 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Satisfacción con los principales servicios y equipamiento municipales, por distrito

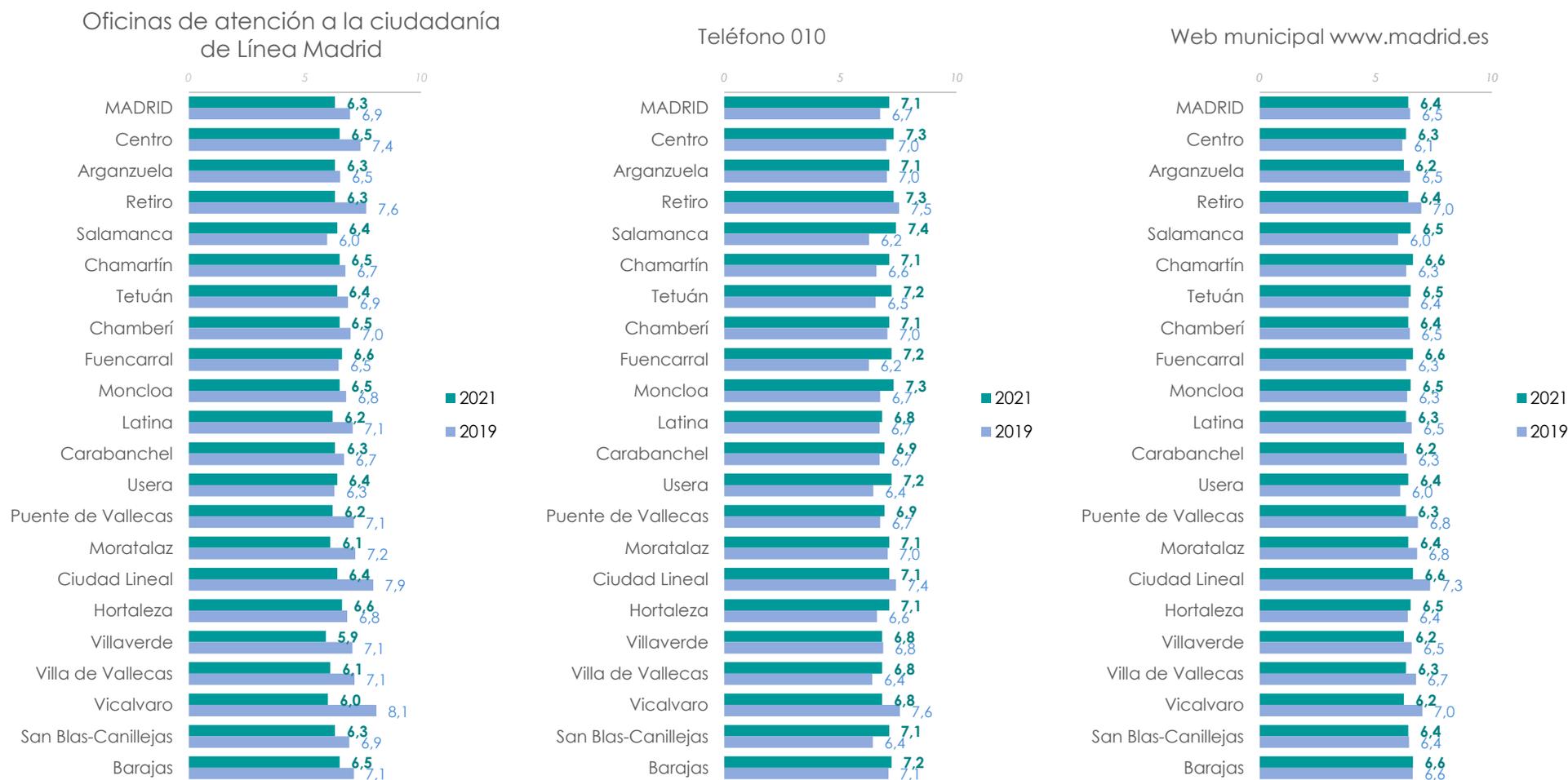
Principales servicios de atención a la ciudadanía

	RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	El teléfono 010	Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles	La web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es	Las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid	Las oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico, etc..)	Chat on line de Línea Madrid
TOTAL	6,4	7,1	6,5	6,4	6,3	6,2	6,0
Centro	6,6	7,3	6,5	6,3	6,5	6,2	6,0
Arganzuela	6,3	7,1	6,2	6,2	6,3	6,0	5,9
Retiro	6,4	7,3	6,4	6,4	6,3	6,2	5,9
Salamanca	6,8	7,4	6,7	6,5	6,4	6,5	6,2
Chamartín	6,6	7,1	6,7	6,6	6,5	6,3	6,1
Tetuán	6,5	7,2	6,7	6,5	6,4	6,4	6,2
Chamberí	6,6	7,1	6,7	6,4	6,5	6,4	6,0
Fuencarral.-El Pardo	6,7	7,2	6,7	6,6	6,6	6,2	6,2
Moncloa-Aravaca	6,6	7,3	6,6	6,5	6,5	6,1	6,1
Latina	6,2	6,8	6,4	6,3	6,2	6,1	5,7
Carabanchel	6,2	6,9	6,3	6,2	6,3	6,1	5,9
Usera	6,3	7,2	6,7	6,4	6,4	6,4	6,1
Puente de Vallecas	5,9	6,9	6,5	6,3	6,2	6,0	5,8
Moratalaz	6,3	7,1	6,4	6,4	6,1	6,2	6,0
Ciudad Lineal	6,5	7,1	6,9	6,6	6,4	6,2	6,3
Hortaleza	6,5	7,1	6,6	6,5	6,6	6,5	6,0
Villaverde	6,1	6,8	6,5	6,2	5,9	5,9	5,6
Villa de Vallecas	6,1	6,8	6,3	6,3	6,1	6,1	6,0
Vicálvaro	6,1	6,8	6,4	6,2	6,0	6,1	6,0
San Blas-Canillejas	6,5	7,1	6,6	6,4	6,3	6,1	5,8
Barajas	6,4	7,2	6,6	6,6	6,5	6,1	5,8

Unidad: medias (0 a 10)
Base contestan
Total muestra 2021 n=8.515

Algunos de estos servicios no son lo suficientemente conocidos por los ciudadanos/as para poder valorarlos. Además, solamente el teléfono 010 mejora respecto a 2019. El resto baja en sus valoraciones, sobre todo las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid

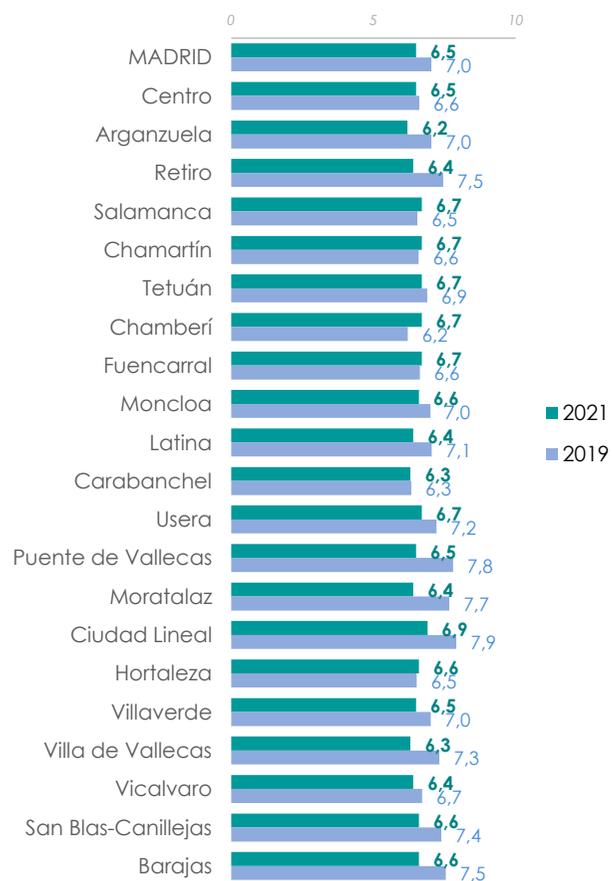
Evolución de la satisfacción con los principales servicios de atención a la ciudadanía (1/2)



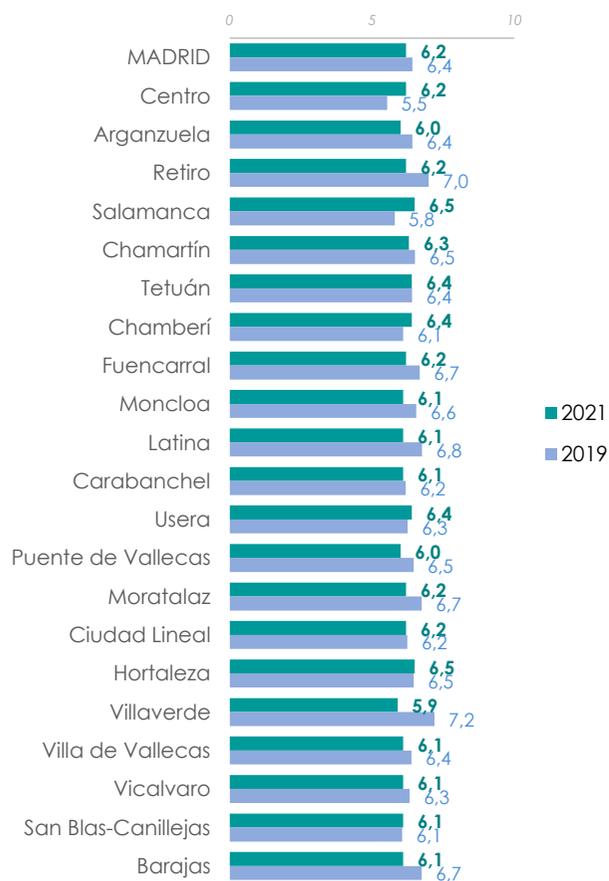
Unidad: medias (escala 0 a 10) Base contestan. Total muestra 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578

Evolución de la satisfacción con los principales servicios de atención a la ciudadanía (2/2)

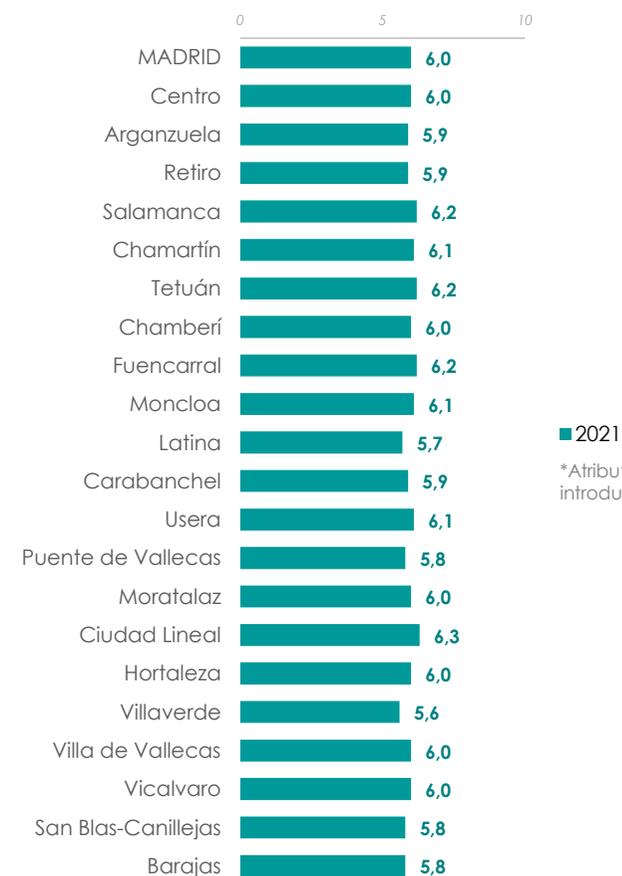
Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app...)



Las oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid



Chat on line de Línea Madrid*



*Atributo nuevo introducido en 2021

Unidad: medias (escala 0 a 10) Base contestan. Total muestra 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578

SIGMADOS



www.sigmados.com



Sigmados



@Sigmados



C/Velázquez, 50. 6ª Planta
28001 Madrid España

Elaborado por:

Dirección General de Transparencia y Calidad

AYUNTAMIENTO DE MADRID



vicealcaldía

área delegada de coordinación territorial,
transparencia y participación ciudadana

MADRID

