

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2021

Ficha Técnica

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

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: <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y $p=q=50\%$, el error real máximo es de:</p> <ul style="list-style-type: none"> $\pm 1,08\%$ 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

Resumen del trabajo de campo

	Total hogares llamados (Total incidencias + Encuestados)	Total incidencias (Negativas a responder + Resto de incidencias)	Negativas a responder	Resto de incidencias	Personas encuestadas
Centro	2.447	2.042	538	1.504	405
Arganzuela	2.388	1.983	663	1.320	405
Retiro	2.800	2.394	748	1.646	406
Salamanca	2.812	2.407	765	1.642	405
Chamartín	2.810	2.405	697	1.708	405
Tetuán	2.949	2.543	777	1.766	406
Chamberí	2.852	2.446	773	1.673	406
Fuencarral-El Pardo	3.185	2.780	930	1.850	405
Moncloa-Aravaca	3.001	2.594	743	1.851	407
Latina	2.906	2.501	944	1.557	405
Carabanchel	2.637	2.231	702	1.529	406
Usera	3.037	2.629	756	1.873	408
Puente de Vallecas	3.428	3.025	929	2.096	403
Moratalaz	2.350	1.945	692	1.253	405
Ciudad Lineal	2.965	2.559	845	1.714	406
Hortaleza	2.787	2.381	764	1.617	406
Villaverde	2.864	2.458	775	1.683	406
Villa de Vallecas	2.438	2.032	611	1.421	406
Vicálvaro	2.377	1.971	645	1.326	406
San Blas - Canillejas	2.917	2.511	799	1.712	406
Barajas	2.550	2.148	630	1.518	402
Total	58.500	49.985	15.726	34.259	8.515

Tasa de respuesta= Encuestadas / (encuestadas+ negativas a responder)= 54,15%

Distribución y ponderación

	Distribución teórica	Distribución real
DISTRITO	% ponderación	n=
Centro	4,3	405
Arganzuela	4,7	405
Retiro	3,6	406
Salamanca	4,4	405
Chamartín	4,4	405
Tetuán	4,8	406
Chamberí	4,2	406
Fuencarral-El Pardo	7,5	405
Moncloa-Aravaca	3,6	407
Latina	7,2	405
Carabanchel	7,8	406
Usera	4,3	408
Puente de Vallecas	7,2	403
Moratalaz	2,8	405
Ciudad Lineal	6,5	406
Hortaleza	5,8	406
Villaverde	4,7	406
Villa de Vallecas	3,5	406
Vicálvaro	2,3	406
San Blas-Canillejas	4,9	406
Barajas	1,5	402

	Distribución teórica	Distribución real
SEXO	% ponderación	n=
Hombre	45,8	3.896
Mujer	54,2	4.619

	Distribución teórica	Distribución real
EDAD	% ponderación	n=
De 18 a 29 años	16,0	1.325
De 30 a 44 años	26,4	2.253
De 45 a 54 años	18,5	1.589
De 55 a 64 años	15,4	1.332
65 ó más años	23,7	2.016

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).