
Informe de resultados de la Encuesta de CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MADRID 2022 – Nivel Ciudad

Cruce por género

Julio 2022

Dirección General de Transparencia y Calidad

INDICE

1. Indicaciones técnicas: ficha técnica, antecedentes, indicadores utilizados y trabajo de campo	3
2. Principales resultados	8
2.1. Madrid: orgullo y candidatura olímpica	9
2.2. Calidad de vida	11
2.3. Gobernanza	14
2.4. Participación ciudadana y transparencia	19
2.5. Satisfacción con los servicios, equipamientos y actuaciones municipales	23
3. Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas	26

1 Indicaciones técnicas

- 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, cuya continuidad ha permitido tener una importante serie temporal que se mantiene a través del presente estudio. En las dos últimas ediciones se ha adecuado la metodología y 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.
- A partir de 2021 la recogida de información se ha realizado 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 adaptar la duración de la encuesta y el número de indicadores, dando preferencia a los indicadores con escala numérica frente a la escala Likert.
- Este estudio de investigación tiene como objetivo principal determinar el grado de satisfacción de la ciudadanía con vivir en Madrid, con diversos aspectos relacionados con la calidad de vida y los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- En este documento se presentan los resultados del sondeo que se ha realizado durante el primer semestre de 2022 a la ciudadanía que vive en el municipio de Madrid, analizando las diferencias y semejanzas en las distintas cuestiones planteadas, según su perfil demográfico y de composición del hogar.

PREGUNTAS DE ESCALA NUMÉRICA

La mayoría de **valoraciones** que se han recogido en este sondeo 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 facilita la comparabilidad de resultados.

RESTO DE PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

El resto de preguntas se muestran con **FRECUENCIAS PORCENTUALES**.

Se presentan utilizando **porcentajes verticales** tanto las preguntas dicotómicas (Sí / No) como otro tipo de preguntas que cuentan con un listado con distintas opciones de respuesta.

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 tipo de información que ha consultado en el portal del Ayuntamiento).

Resumen del trabajo de campo y distribución muestral

Distribución de la muestra	% ponderado	Distribución real
TIPO DE HOGAR		
Hogar unipersonal, persona sola menor de 65 años	17,3%	193
Hogar unipersonal, 65 años o más	13,3%	151
Hogar monoparental, padre/madre con algún hijo (sin ninguna persona más)	9,9%	173
Pareja sin hijos conviviendo en el hogar	20,9%	335
Pareja con hijos que convivan en el hogar	26,7%	431
Otros	11,9%	222
GÉNERO		
Hombre	46,0%	665
Mujer	54,0%	840
EDAD		
De 16 a 29 años	16,0%	164
De 30 a 44 años	27,0%	411
De 45 a 54 años	19,0%	250
De 55 a 64 años	15,0%	264
65 o más años	23,0%	416
		1505

Distribución de la muestra	% ponderado	Distribución real
DISTRITOS		
Centro	5%	83
Arganzuela	5%	74
Retiro	4%	56
Salamanca	5%	73
Chamartín	4%	66
Tetuán	5%	75
Chamberí	5%	74
Fuencarral-El Pardo	7%	102
Moncloa-Aravaca	4%	53
Latina	7%	108
Carabanchel	7%	112
Usera	4%	57
Puente de Vallecas	7%	108
Moratalaz	3%	43
Ciudad Lineal	7%	101
Hortaleza	5%	82
Villaverde	4%	61
Villa de Vallecas	3%	51
Vicálvaro	2%	34
San Blas-Canillejas	5%	70
Barajas	1%	22
		1505

Total hogares llamados (Total incidencias + Encuestados)	Total incidencias (Negativas a responder + Resto de incidencias)	Negativas a responder	Resto de incidencias	Encuestados/as
6.669	5.164	2.033	3.131	1.505

Tasa de respuesta= Número de encuestadas/os / número de encuestadas/os + negativas a responder= 43%

2 Principales resultados

2.1 Madrid: orgullo y candidatura olímpica

Sentimiento de orgullo de Madrid

Valore en una escala de 0 a 10 cómo se siente de orgulloso de Madrid	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
<i>Base</i>	1505	665	840
Media	7,8	7,7	7,9
<i>Desviación estándar</i>	2,1	2,1	2,2

Unidad: media (0-10)

Importancia de la candidatura de Madrid a los Juegos Olímpicos de 2036

Cómo de importante le parece en una escala de 0 a 10 que Madrid presente su candidatura para las olimpiadas de 2036	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
<i>Base</i>	1505	665	840
Media	6,6	6,2	6,9
<i>Desviación estándar</i>	3,4	3,6	3,2

Unidad: media (0-10)

2.2 Calidad de vida

Valoración situación económica actual del municipio de Madrid

¿Cómo valora en una escala de 0 a 10 la situación económica actual del municipio de Madrid?	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
<i>Base</i>	1505	665	840
Media	5,8	6,0	5,7
<i>Desviación estándar</i>	2,1	2,0	2,2

Unidad: media (0-10)

Valoración de la situación económica personal

¿Cómo valora usted su situación económica personal en una escala de 0 a 10?	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
<i>Base</i>	1505	665	840
Media	6,2	6,3	6,0
<i>Desviación estándar</i>	1,9	1,7	2,0

Unidad: media (0-10)

Evolución y mejora continua de Madrid como ciudad

Valore en una escala de 0 a 10 si considera que Madrid sigue evolucionando y mejorando como ciudad o se mantiene igual.	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
<i>Base</i>	1505	665	840
Media	6,3	6,3	6,3
<i>Desviación estándar</i>	2,7	2,6	2,7

Unidad: media (0-10)

2.3 Gobernanza

Valoración de la gestión municipal realizada por el Ayuntamiento de Madrid

A continuación, pensando en la gestión municipal realizada por el Ayuntamiento de Madrid ¿cómo valora usted los siguientes aspectos en una escala de 0 a 10? Siendo “0” la peor valoración y “10” la mejor valoración.	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Trabaja en solucionar los problemas de la ciudad y la ciudadanía			
Base	1505	665	840
Media	5,5	5,5	5,5
Desviación	2,6	2,6	2,7
El Ayuntamiento es cercano y accesible, es fácil comunicarse con él			
Base	1505	665	840
Media	5,4	5,2	5,5
Desviación	2,8	2,7	2,9
Administra con eficiencia los recursos públicos			
Base	1505	665	840
Media	5,3	5,3	5,2
Desviación	2,7	2,7	2,8
Atiende las necesidades de los barrios o distritos equitativamente			
Base	1505	665	840
Media	4,6	4,5	4,6
Desviación	2,9	2,8	2,9

Unidad: media (0-10)

Grado en el que el actual equipo de gobierno del Ayto. de Madrid ha demostrado en el último año que...

Ahora me gustaría que valorase de 0 a 10 (“0” significaría EN ABSOLUTO y “10” TOTALMENTE) en qué grado el actual equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid ha demostrado en el último año	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Sabe comunicarse con la ciudadanía			
Base	1505	665	840
Media	5,4	5,4	5,4
Desviación	2,9	2,8	3,0
Conoce los problemas de la ciudad de Madrid			
Base	1505	665	840
Media	5,4	5,4	5,3
Desviación	2,9	2,8	2,9
Sabe cómo resolver los problemas de la ciudad			
Base	1505	665	840
Media	5,3	5,3	5,3
Desviación	2,8	2,8	2,9
Se puede confiar en él			
Base	1505	665	840
Media	5,2	5,1	5,2
Desviación	3,1	3,1	3,1
Actúa con transparencia			
Base	1505	665	840
Media	5,0	4,9	5,1
Desviación	3,1	3,1	3,1

Unidad: media (0-10)

Valoración del funcionamiento de las Administraciones Públicas

Y comparando la Administración del Ayuntamiento de Madrid con la Administración de la Comunidad Autónoma de Madrid y con la Administración del Estado. Valore de 0 a 10 el funcionamiento de cada una de ellas. "0" sería la peor valoración y "10" la mejor valoración.	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Administración del Ayuntamiento de Madrid			
Base	1505	665	840
Media	5,8	5,8	5,7
Desviación	2,6	2,5	2,7
Administración de la Comunidad de Madrid			
Base	1505	665	840
Media	5,7	5,7	5,6
Desviación	3,0	3,0	3,1
Administración General del Estado			
Base	1505	665	840
Media	4,3	4,2	4,5
Desviación	2,5	2,4	2,6

Unidad: media (0-10)

Preferencia en el método para contactar con el Ayuntamiento

Si tuviera que informarse, realizar alguna consulta, trámite o gestión con el Ayuntamiento de Madrid y pudiese elegir, ¿cómo preferiría contactar en el Ayuntamiento?	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
<i>Base</i>	1505	665	840
En persona	32,7	29,0	35,9
Por teléfono	31,6	28,7	34,1
A través de la página web del Ayuntamiento	23,0	29,4	17,5
Por correo electrónico	10,9	11,1	10,7
Por carta	0,9	0,9	0,9
No sabe	0,6	0,7	0,6
No contesta	0,3	0,2	0,4

Unidad: porcentaje

2.4 Participación ciudadana y transparencia

Participación ciudadana en los asuntos de la ciudad

A continuación, le voy a preguntar sobre una serie de cuestiones relacionadas con la participación de la ciudadanía en los asuntos de la ciudad, por favor, responda sí o no a cada una de ellas	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Cree que el Ayuntamiento toma en consideración las opiniones de la ciudadanía			
Base	1505	665	840
Sí	43,8	44,8	42,9
No	46,7	47,4	46,1
No sabe	9,0	7,2	10,6
No contesta	0,5	0,6	0,4
Interés en participar en asuntos municipales			
Base	1505	665	840
Sí	42,4	45,2	40,0
No	55,9	53,0	58,4
No sabe	1,4	1,6	1,3
No contesta	0,3	0,2	0,4
Cree que el Ayuntamiento facilita a la ciudadanía participar en las decisiones			
Base	1505	665	840
Sí	34,0	31,8	35,9
No	54,8	57,4	52,6
No sabe	10,9	10,7	11,1
No contesta	0,2	0,1	0,4

Unidad: porcentaje

A continuación, le voy a preguntar sobre una serie de cuestiones relacionadas con la participación de la ciudadanía en los asuntos de la ciudad, por favor, responda sí o no a cada una de ellas	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Ha participado en los últimos 12 meses en alguna consulta del Ayuntamiento			
Base	1505	665	840
Sí	22,7	20,3	24,9
No	76,5	79,2	74,1
No sabe	0,7	0,5	0,8
No contesta	0,1	0,0	0,2
Pertenece a alguna asociación deportiva, sindical, política, laboral, de vecinos, AMPA o de cualquier otro tipo			
Base	1505	665	840
Sí	20,6	22,1	19,3
No	79,0	77,4	80,3
No sabe	0,2	0,2	0,1
No contesta	0,2	0,3	0,2
Pertenece a un órgano de participación local			
Base	1505	665	840
Sí	2,8	1,9	3,6
No	96,7	97,7	95,8
No sabe	0,2	0,1	0,4
No contesta	0,2	0,3	0,2

Unidad: porcentaje

Visita al portal de transparencia o el de datos abiertos del Ayto. de Madrid

En el último año ¿Ha visitado el portal de transparencia o el de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid?	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Base	1505	665	840
Sí	21,2	23,1	19,6
No	78,2	76,4	79,6
No sabe	0,5	0,4	0,5
No contesta	0,1	0,0	0,2

Unidad: porcentaje

Información consultada en el portal de transparencia o el de datos abiertos del Ayto. de Madrid

¿Qué tipo de información ha consultado en ellos?	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
<i>Base</i>	303	150	153
Urbanística o medioambiental	38,9	37,2	40,6
Subvenciones, ayudas, concesiones de espacios públicos	34,9	27,4	42,5
Normativa municipal	29,7	32,7	26,8
Presupuestos públicos municipales	21,0	18,4	23,7
Relacionada con recursos humanos, personal municipal o retribuciones	15,1	11,8	18,4
Licitaciones y contratos municipales	9,4	8,7	10,1
Agendas públicas del personal municipal	6,2	4,7	7,6
Relacionada con el alcalde o concejales del Ayuntamiento	5,7	6,8	4,7
Otras informaciones	44,4	45,1	43,8
No sabe/no recuerda	1,9	2,5	1,3
No contesta	1,2	1,5	0,9

Unidad: porcentaje

2.5 Satisfacción con los servicios, equipamientos y actuaciones municipales

Valoración de proyectos municipales

Por lo que usted sepa o conozca ¿cómo valora cada uno de estos proyectos municipales en la escala de 0 a 10, utilizando el 0 para valorar muy negativamente y el 10 muy positivamente?	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Remodelación de la Plaza de España. Valora: 83,1%			
Base	1505	665	840
Media	6,8	6,7	6,8
Desviación	2,5	2,5	2,6
El bosque metropolitano. Valora: 27,9%			
Base	1505	665	840
Media	6,7	6,8	6,7
Desviación	2,5	2,3	2,6
Peatonalización de la Puerta del Sol. Valora: 83,4%			
Base	1505	665	840
Media	6,7	6,7	6,6
Desviación	2,7	2,7	2,7
Remodelación del Nudo Norte. Valora: 51,1%			
Base	1505	665	840
Media	6,6	6,7	6,5
Desviación	2,5	2,5	2,4
Operación Madrid Nuevo Norte. Valora: 50,1%			
Base	1505	665	840
Media	6,5	6,4	6,6
Desviación	2,6	2,7	2,5

Unidad: media (0-10)

Por lo que usted sepa o conozca ¿cómo valora cada uno de estos proyectos municipales en la escala de 0 a 10, utilizando el 0 para valorar muy negativamente y el 10 muy positivamente?	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Reforma de mercados municipales. Valora: 52,1%			
Base	1505	665	840
Media	6,5	6,4	6,6
Desviación	2,3	2,3	2,3
Supresión de barreras arquitectónicas para mejorar la accesibilidad, movilidad y seguridad de los viandantes y conductores. Valora: 70,9%			
Base	1505	665	840
Media	6,3	6,4	6,2
Desviación	2,6	2,5	2,7
Beca infantil para la escolarización 0-3. Valora: 49,2%			
Base	1505	665	840
Media	6,3	6,2	6,4
Desviación	3,1	3,2	3,1
Plan de asfaltado de las calzadas. Valora: 81,6%			
Base	1505	665	840
Media	6,2	6,3	6,0
Desviación	2,5	2,4	2,6
Plan rehabilita. Valora: 32,3%			
Base	1505	665	840
Media	6,2	6,1	6,3
Desviación	2,5	2,5	2,5

Unidad: media (0-10)

Valoración de proyectos municipales

Por lo que usted sepa o conozca ¿cómo valora cada uno de estos proyectos municipales en la escala de 0 a 10, utilizando el 0 para valorar muy negativamente y el 10 muy positivamente?	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Plan de renovación y adecuación de aceras y vías peatonales. Valora: 78,5%			
Base	1505	665	840
Media	6,0	6,0	5,9
Desviación	2,7	2,7	2,7
Carriles bici. Valora: 86,2%			
Base	1505	665	840
Media	5,6	5,6	5,7
Desviación	2,7	2,7	2,7
Desarrollos del Sureste. Valora: 29,0%			
Base	1505	665	840
Media	5,6	5,6	5,6
Desviación	2,8	2,8	2,9
Campus del videojuego. Valora: 15,3%			
Base	1505	665	840
Media	5,4	5,9	4,8
Desviación	3,0	3,0	3,0

Unidad: media (0-10)

Por lo que usted sepa o conozca ¿cómo valora cada uno de estos proyectos municipales en la escala de 0 a 10, utilizando el 0 para valorar muy negativamente y el 10 muy positivamente?	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Ordenanza de licencias. Valora: 26,4%			
Base	1505	665	840
Media	5,1	5,0	5,2
Desviación	2,8	2,7	2,9

Unidad: media (0-10)

3 Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas

Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas

Edad	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Base	1505	665	840
De 16 a 29 años	16,0	17,4	14,8
De 30 a 44 años	27,0	28,3	25,9
De 45 a 54 años	19,0	19,6	18,5
De 55 a 64 años	15,0	15,2	14,8
65 o más años	23,0	19,6	26,0

Unidad: porcentaje

Nacionalidad	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Base	1505	665	840
Ha nacido en España y tiene nacionalidad española	84,3	86,6	82,4
No ha nacido en España pero tiene nacionalidad española	8,8	6,8	10,4
No ha nacido en España y no tiene nacionalidad española	6,2	6,0	6,3
Ha nacido en España pero no tiene nacionalidad española	0,4	0,1	0,6
No contesta	0,3	0,4	0,3

Unidad: porcentaje

Tipo de hogar	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Base	1505	665	840
Hogar unipersonal, persona sola menor de 65 años	17,3	20,1	14,9
Hogar unipersonal, 65 años o más	13,3	8,5	17,3
Hogar monoparental, padre/madre con algún hijo (sin ninguna persona más)	9,9	9,3	10,5
Pareja sin hijos conviviendo en el hogar	20,9	23,0	19,1
Pareja con hijos que convivan en el hogar	26,7	27,3	26,3
Otros	11,9	11,9	12,0

Unidad: porcentaje

Estado civil	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
Base	1505	665	840
Casado/a	47,2	49,2	45,6
Soltero/a	36,0	39,5	33,1
Viudo/a	9,1	5,4	12,2
Separado/a o Divorciado/a	6,9	5,1	8,4
No contesta	0,8	0,9	0,7

Unidad: porcentaje

Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas

Nivel de estudios	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
<i>Base</i>	1505	665	840
No tiene estudios	0,7	0,4	1,0
Menos de Estudios Primarios o primarios incompletos	1,4	1,1	1,7
Estudios primarios	7,6	6,6	8,4
Estudios secundarios 1ª y 2ª Etapa (ESO / Bachillerato Superior / B.U.P. / FP I)	22,4	21,6	23,1
Universitarios sin finalizar/ Formación Profesional de Grado Superior o FP II	15,1	16,5	13,9
Estudios universitarios o de postgrado (diplomado, graduado, licenciado, doctor, master..)	52,3	53,2	51,4
No contesta	0,5	0,6	0,4

Unidad: porcentaje

Situación laboral	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
<i>Base</i>	1505	665	840
Trabaja	58,7	65,7	52,7
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	23,7	22,7	24,6
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	2,0	0,6	3,2
Parado/a y ha trabajado antes	7,8	6,7	8,7
Parado/a y busca su primer empleo	0,1	0,0	0,2
Estudiante	3,9	3,2	4,4
Trabajo doméstico no remunerado	3,2	0,1	5,8
Otra situación	0,2	0,3	0,1
No contesta	0,4	0,7	0,2

Unidad: porcentaje

Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas

Ingresos mensuales en el hogar	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
<i>Base</i>	1505	665	840
Menos de 500 euros	2,0	1,2	2,7
De 501 a 1000 euros	6,6	3,3	9,5
De 1.001 a 1.500	12,6	11,9	13,3
De 1.501 a 2.000	15,3	15,9	14,8
De 2.001 a 2.500	13,6	14,5	12,8
De 2.501 a 3.000	11,1	13,1	9,3
De 3.001 a 4.000	12,7	15,7	10,1
De 4.001 a 5.000	5,8	6,3	5,4
Más de 5.000 euros	6,1	7,0	5,4
No sabe	4,1	2,0	6,0
No contesta	10,0	9,1	10,8

Unidad: porcentaje

Recuerdo de voto en elecciones municipales 2019	MADRID	Género	
		Hombre	Mujer
<i>Base</i>	1505	665	840
PP	29,5	27,4	31,3
PSOE	13,8	12,0	15,4
Más Madrid	13,0	14,0	12,1
VOX	4,2	6,3	2,3
Ciudadanos	3,6	4,5	2,8
IU	0,4	0,7	0,1
Otro partido o coalición	1,9	2,1	1,8
Votó en blanco	1,7	1,9	1,5
Votó nulo	0,9	1,0	0,8
No fue a votar o no pudo votar	14,3	14,0	14,6
No tenía edad para votar	1,2	1,1	1,2
No recuerda	5,5	4,1	6,8
No contesta	10,1	11,0	9,3

Unidad: porcentaje

SIGMADOS



www.sigmados.com



Sigmados



@Sigmados



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

Dirección General de Transparencia y Calidad
AYUNTAMIENTO DE MADRID



vicealcaldía

área delegada de coordinación territorial,
transparencia y participación ciudadana

MADRID