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

Área de Acción: Relación con la ciudadanía

Diciembre 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
2.3. Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales	9

1 Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
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 2022 - Distrital
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	8.501 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: $\pm 1,1\%$ 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
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 26 de septiembre de 2022 al 26 de octubre de 2022
Expediente	300/2021/00328 Empresa adjudicataria: SIGMADOS Importe de adjudicación: 88.765,82 + 18.640,82 de IVA, total 107.406,64

Desde 2006 se han realizado sucesivas ediciones de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos Municipales promovida por la Dirección General de Transparencia y Calidad. Las 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 en los estudios de 2021 y 2022.

En la edición de 2021 la Dirección General de Transparencia y Calidad consideró 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 ediciones anteriores y de estudios e investigaciones similares en otras ciudades de España y de Europa; y para adaptarlo a la crisis epidemiológica generada por la COVID 19 y a la nueva realidad social y tecnológica del momento.

Así, en las ediciones previas el **método** utilizado para recoger la información era la encuesta personal domiciliaria, pero desde 2021 la recogida se lleva a cabo de manera telefónica (a teléfonos fijos y móviles) con la posibilidad de establecer un procedimiento online para aquellos participantes que no deseen contestar de manera telefónica. Este cambio de metodología en la recogida de datos trajo consigo la necesaria reducción de la extensión del cuestionario.

Para no perder el nivel de información alcanzado en ediciones anteriores, en 2022 se realizan **2 oleadas**: la primera a nivel ciudad y la segunda a nivel distrital.

Por último, 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). Desde 2021 estos indicadores se han unificado utilizándose en todo el cuestionario escalas numéricas de 0 a 10.

PREGUNTAS DE ESCALA NUMÉRICA

La mayoría de **valoraciones** que se han recogido en 2021 y 2022 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

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

Para 4 categorías

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

Para 5 categorías de respuesta

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

RESTO DE PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

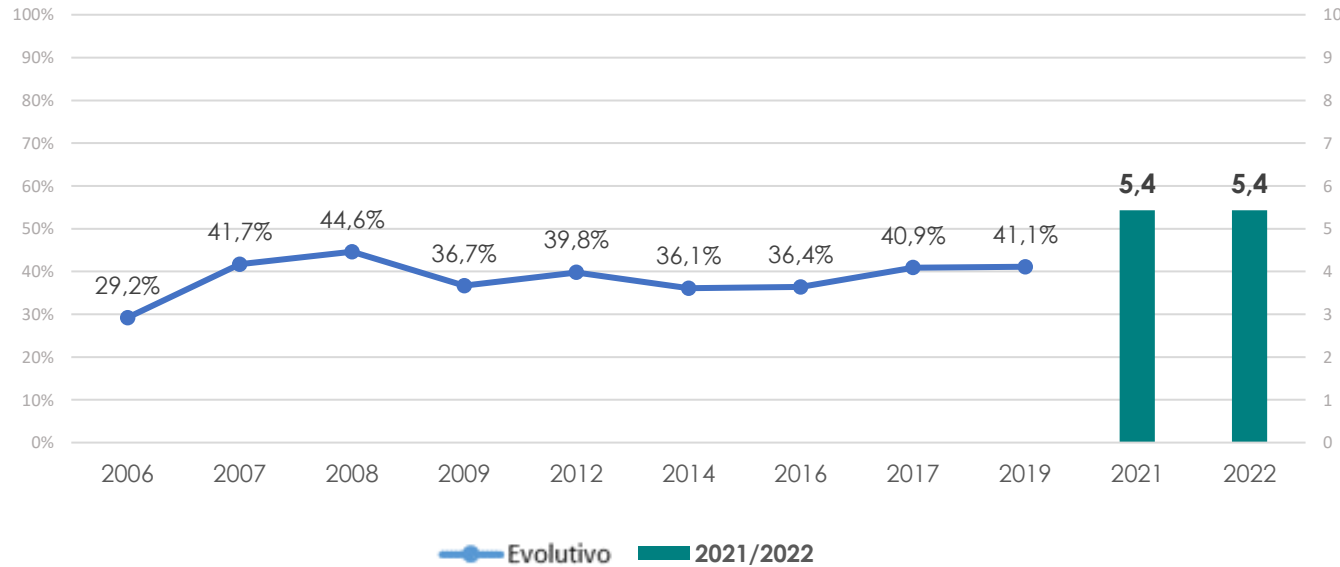
El resto de preguntas se muestran con **FRECUENCIAS PORCENTUALES**.

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: porcentaje en evolutivo (índice sintético) y media en 2021 y 2022 (escala 0 a 10)

- Parecen sentirse algo menos informadas las personas que viven en Villa de Vallecas, Vicálvaro, Carabanchel y Moratalaz, con una media de 5,1 y 5,2.
- La mayor satisfacción con la información recibida se sitúa en los distritos de Chamberí y Moncloa-Aravaca, con un 5,8.
- En general, como en ediciones anteriores, se considera escasa la información ofrecida por el Ayuntamiento.

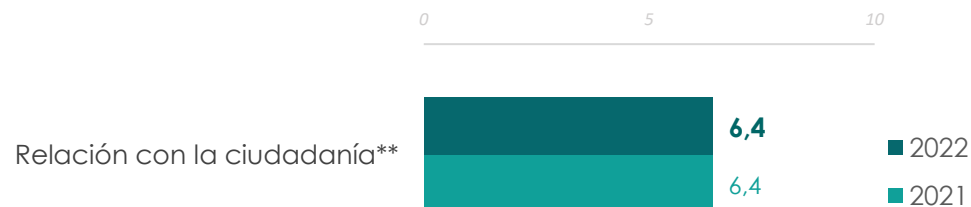
Base: contestan
 Total muestra 2022 n=8.501
 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

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

	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)		Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	5,4	5,4	41,1	40,9	36,4
Centro	5,7	5,5	50,8	48,9	45,6
Arganzuela	5,5	5,5	49,1	40,1	43,8
Retiro	5,7	5,6	45,5	42,3	40,3
Salamanca	5,6	5,9	43,9	40,4	35,3
Chamartín	5,6	5,9	47,0	40,7	32,8
Tetuán	5,5	5,6	38,7	39,9	38,2
Chamberí	5,8	5,9	39,4	54,4	37,6
Fuencarral-El Pardo	5,5	5,7	36,2	38,9	34,0
Moncloa-Aravaca	5,8	5,7	41,3	39,7	40,6
Latina	5,3	5,3	41,3	30,7	33,5
Carabanchel	5,2	5,0	41,8	38,5	37,0
Usera	5,3	5,3	40,8	39,9	36,5
Puente de Vallecas	5,3	5,0	39,4	46,2	33,0
Moratalaz	5,2	5,3	40,1	53,3	32,4
Ciudad Lineal	5,4	5,6	37,4	44,4	37,6
Hortaleza	5,5	5,4	36,3	36,2	34,4
Villaverde	5,3	5,0	36,3	33,9	37,0
Villa de Vallecas	5,1	5,1	42,9	45,3	39,4
Vicálvaro	5,2	5,2	39,7	42,8	33,8
San Blas-Canillejas	5,3	5,2	38,1	39,7	30,6
Barajas	5,7	5,5	42,9	45,6	30,9

Satisfacción con los principales servicios y equipamiento municipales

Valoración de la relación con la ciudadanía

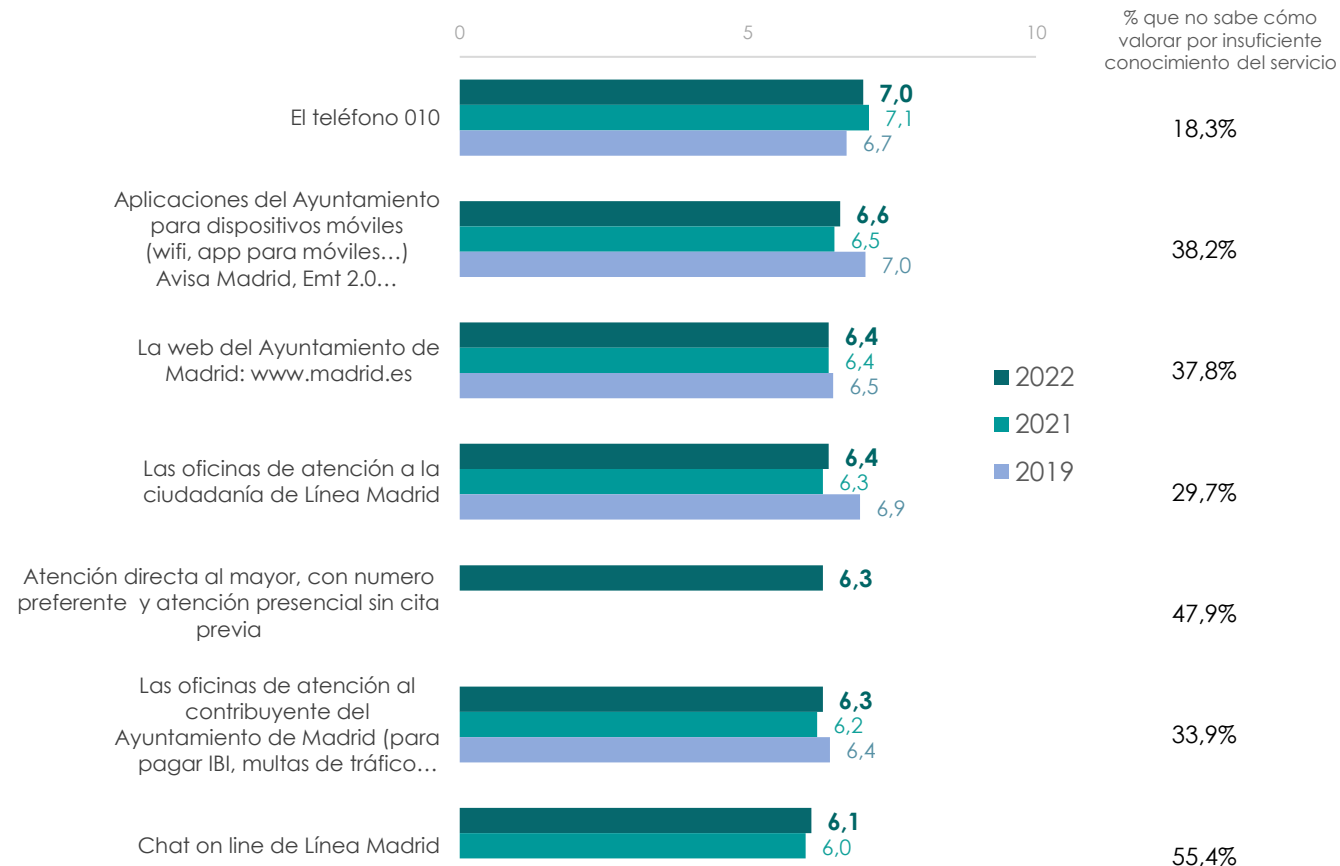


- En general, la valoración con la relación con la ciudadanía se mantiene igual respecto a 2021 con una media de 6,4.
- Algunos de los servicios todavía siguen sin ser lo suficientemente conocidos por la ciudadanía para ser valorados. En general, quienes sí lo hacen, califican estos aspectos de manera similar o algo más positiva que en 2021.

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

Unidad: media (0 a 10)
 Base: contestan
 Total muestra 2022 n=8.501
 2021 n=2.515 / 2019 n=8.578

Evolución de la valoración de los servicios de atención a la ciudadanía



Atención directa al mayor es un servicio incluido en 2022
 Chat on line de Línea Madrid fue incluido en 2021

Satisfacción con los principales servicios y equipamiento municipales, por distrito

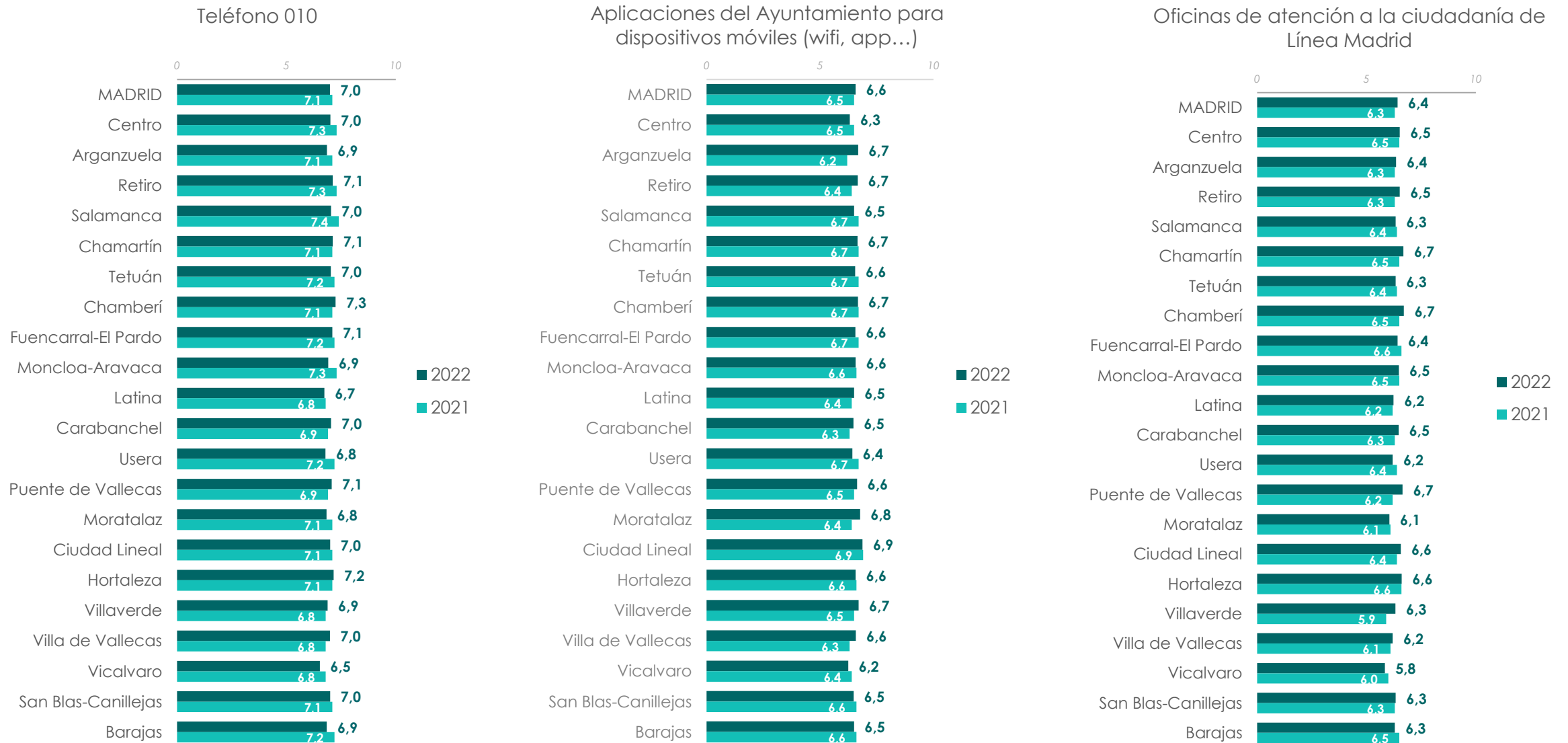
Principales servicios de atención a la ciudadanía

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

Unidad: media (0 a 10)
Base: contestan
Total muestra 2022 n=8.501

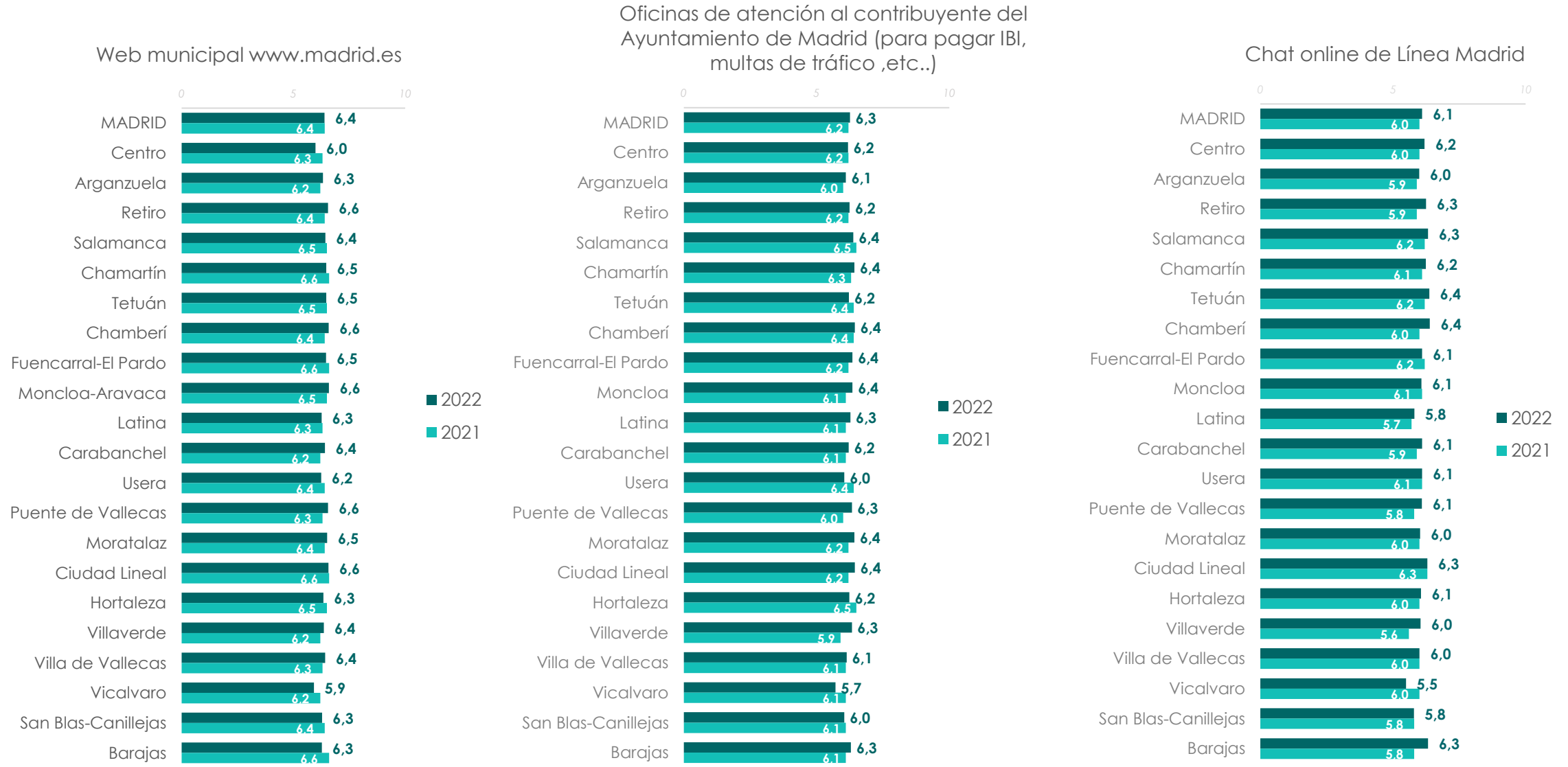
Vicálvaro se sitúa como el distrito más crítico a la hora de valorar la relación con la ciudadanía y el resto de servicios relacionados con la atención a la ciudadanía.

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



Unidad: media (escala 0 a 10) Base: contestan. Total muestra 2022 n=8.501 / 2021 n=8.515

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



Unidad: media (escala 0 a 10) Base: contestan. Total muestra 2022 n=8.501 / 2021 n=8.515

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

