

---

# 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: Urbanismo y Vivienda

Diciembre 2022

Dirección General de Transparencia y Calidad

---

**SIGMADOS**



vicealcaldía  
área delegada de coordinación territorial,  
transparencia y participación ciudadana

**MADRID**

## INDICE

<b>1. Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados</b>	<b>3</b>
<b>2. Principales resultados</b>	<b>7</b>
2.1. Satisfacción con los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a Urbanismo y Vivienda	8
2.2. Situación de Urbanismo y Vivienda entre los principales problemas de la ciudad	10
2.3. Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales	11
2.4. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos	13

---

# 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"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Identificar las diferencias y semejanzas que presentan las cuestiones planteadas entre distritos</li> </ul>
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**.

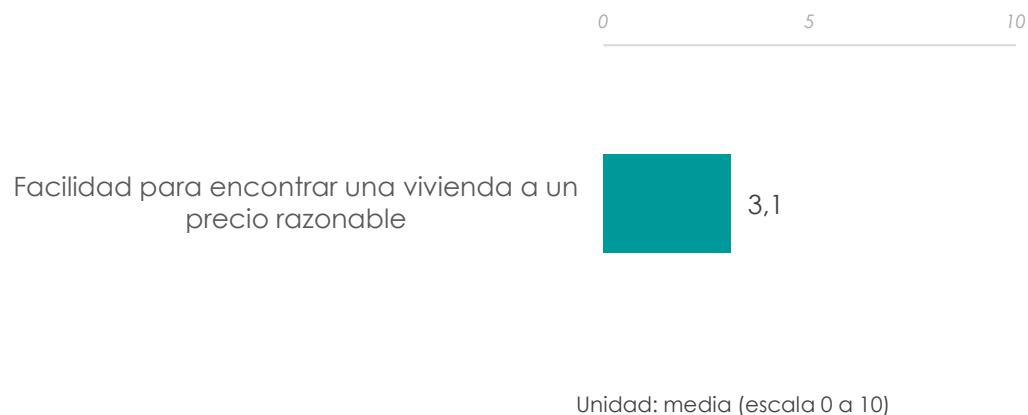
La suma de opciones de respuesta sería un 100% en el caso de preguntas de respuesta única (por ejemplo el distrito donde vive) o más del 100% en el caso de preguntas con posible respuesta múltiple (por ejemplo problemas principales de la ciudad).

---

## 2 Principales resultados

# Satisfacción con los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a Urbanismo y Vivienda

## Satisfacción con los aspectos relacionados con la calidad de vida



La facilidad para encontrar vivienda a precio razonable sigue siendo, de manera muy significativa, el aspecto con más insatisfacción en todas las ediciones.

## Satisfacción con los aspectos relacionados con la calidad de vida, evolutivo

	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)		Indicador sintético (0-100%)		
Oferta cultural, ocio y diversión	7,9	8,0	74,1	71,8	71,1
Imagen internacional de Madrid	7,5	7,4	67,6	66,9	NA
Facilidad para hacer deporte	7,2	7,2	68,9	68,9	67,7
Movilidad y transporte público	7,3	7,1	63,0	64,0	66,4
Convivencia vecinal	7,0	7,1	69,5	68,0	69,2
Integración social	6,4	6,4	60,4	58,7	59,6
Educación y centros educativos	6,3	6,4	60,3	61,1	57,7
Cuidado y conservación de la ciudad	6,1	6,0	50,3	47,9	40,5
Salud y servicios sanitarios	5,9	5,8	63,0	64,7	64,2
Calidad medioambiental	5,6	5,4	38,5	32,4	36,9
Facilidad para encontrar un trabajo	5,5	5,3	32,8	27,7	28,1
Facilidad para emprender un negocio	5,0	5,0	26,7	20,1	22,6
Coste de la vida	4,4	4,7	25,1	27,7	32,0
Facilidad para encontrar una vivienda a un precio razonable	3,1	3,2	15,0	19,0	26,6

Base: contestan

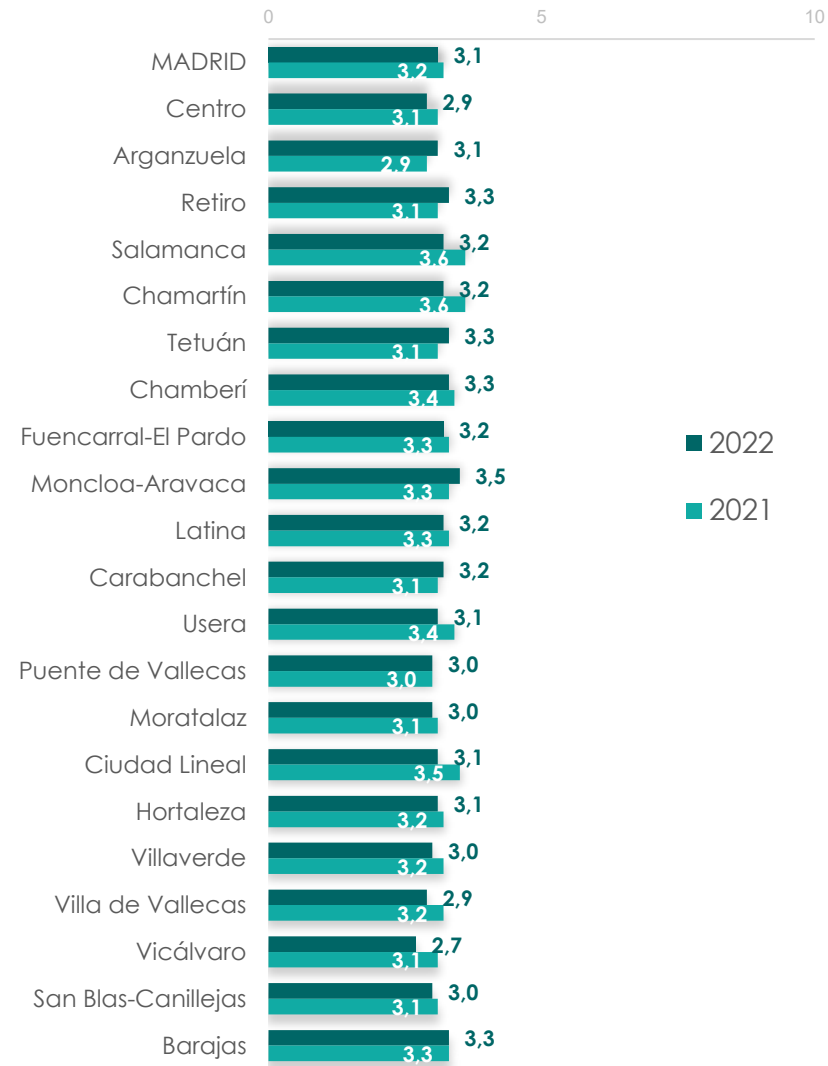
Total muestra 2022 n=8.501

2021 n=8.501 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537



# Satisfacción con los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a Urbanismo y Vivienda, por distrito

## Facilidad para encontrar una vivienda a precio razonable



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

- La facilidad para encontrar vivienda a precio razonable obtiene valoraciones bajas en general, con menos diferencias por distrito que en 2021.
- Los distritos con menor satisfacción son Vicálvaro, con una media de 2,7, junto con Centro y Villa de Vallecas que tienen un 2,9 de media.
- El distrito con mayor satisfacción es Moncloa-Aravaca con una media de 3,5.

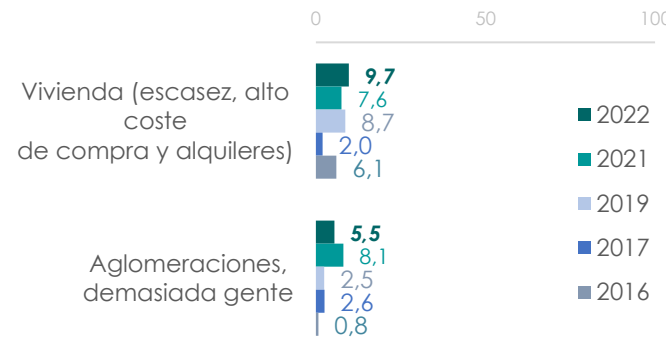
# Situación del Urbanismo y Vivienda entre los principales problemas de la ciudad

## Principales problemas en la ciudad (respuesta espontánea, máximo 3 problemas)



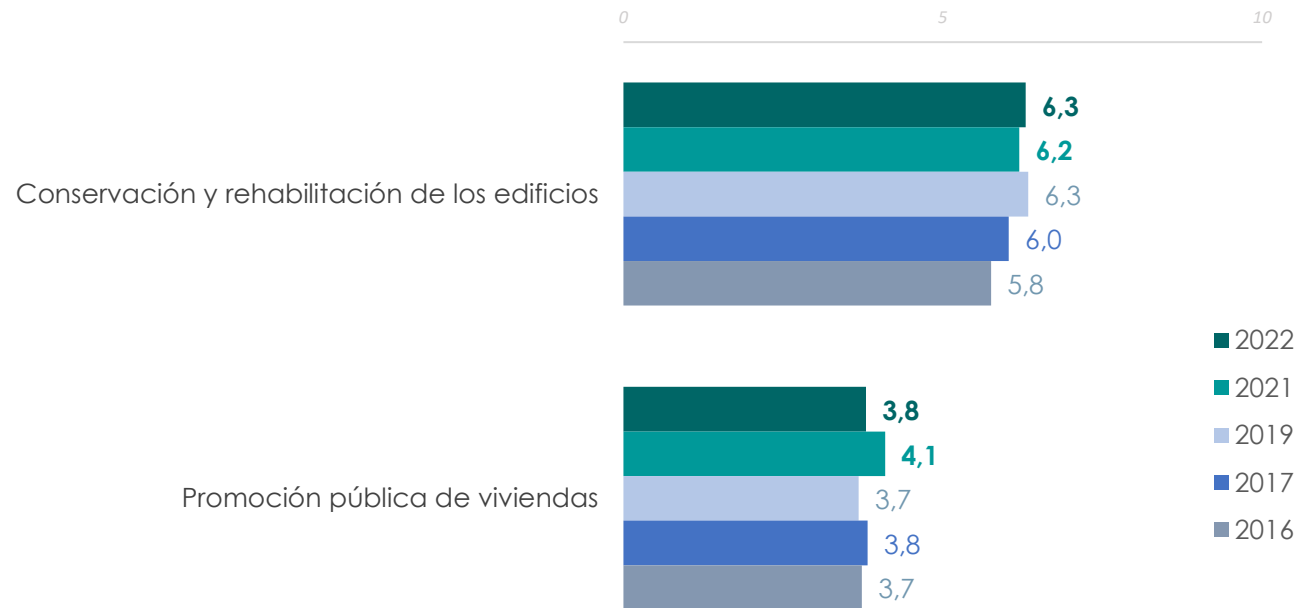
- Las aglomeraciones (exceso de población/masificación) han reducido su importancia con respecto a 2021.
- Todo lo contrario a lo que ha sucedido con la vivienda, que ha incrementado notablemente su importancia como problema de la ciudad respecto a ediciones anteriores, situándose en un 9,7.

## Evolución de Urbanismo y Vivienda como problema de la ciudad



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

## Satisfacción con los servicios municipales de Urbanismo y Vivienda



- Empeora la satisfacción con la promoción pública de viviendas, volviendo a niveles recogidos en 2017.
- Mejora muy levemente respecto a 2021 la satisfacción en cuanto a conservación y rehabilitación de edificios.

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: contestan

Total muestra 2022 n=8.501

2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

# Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales, por distrito

## Satisfacción con la conservación y rehabilitación de los edificios

	2022	2021	2019	2017	2016
<b>MADRID</b>	<b>6,3</b>	<b>6,2</b>	<b>6,3</b>	<b>6,0</b>	<b>5,8</b>
Centro	6,4	6,2	6,3	5,5	5,8
Arganzuela	6,3	5,9	6,4	5,5	6,0
Retiro	6,4	6,4	6,4	6,3	6,0
Salamanca	6,6	6,8	5,9	6,4	5,9
Chamartín	6,6	6,6	6,5	6,4	5,6
Tetuán	6,4	6,3	6,6	5,6	5,4
Chamberí	6,7	6,5	6,4	6,2	6,1
Fuencarral-El Pardo	6,4	6,5	6,4	6,5	5,8
Moncloa-Aravaca	6,4	6,4	6,3	6,2	6,0
Latina	6,1	6,1	6,3	4,8	5,9
Carabanchel	6,0	5,9	6,4	6,7	5,4
Usera	6,4	6,2	6,6	6,5	6,2
Puente de Vallecas	6,3	5,9	5,7	6,4	5,6
Moratalaz	6,1	6,2	6,8	6,7	5,7
Ciudad Lineal	6,4	6,4	6,4	6,0	5,8
Hortaleza	6,3	6,2	6,5	4,8	6,0
Villaverde	6,1	5,9	6,4	5,5	5,1
Villa de Vallecas	6,2	6,0	6,0	6,4	5,8
Vicálvaro	5,9	6,1	6,2	5,9	5,6
San Blas-Canillejas	6,2	6,0	6,4	5,4	5,6
Barajas	6,3	6,5	6,7	6,4	5,4

## Satisfacción con la promoción pública de viviendas

	2022	2021	2019	2017	2016
<b>MADRID</b>	<b>3,8</b>	<b>4,1</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>
Centro	3,9	4,0	3,9	4,5	4,0
Arganzuela	4,0	3,9	3,7	2,3	3,7
Retiro	3,7	4,0	3,2	4,2	4,0
Salamanca	3,9	4,6	3,2	3,5	3,8
Chamartín	4,0	4,4	4,2	3,2	4,4
Tetuán	4,1	4,0	3,5	3,8	4,0
Chamberí	4,0	4,4	2,8	4,4	3,8
Fuencarral-El Pardo	3,8	4,5	3,8	3,7	3,4
Moncloa-Aravaca	4,0	4,0	3,9	3,7	3,7
Latina	3,6	4,0	4,0	2,7	3,7
Carabanchel	3,7	3,9	3,5	4,6	3,4
Usera	3,7	4,3	3,3	4,3	3,9
Puente de Vallecas	3,6	4,0	3,6	4,1	3,9
Moratalaz	3,5	4,0	4,7	4,8	3,7
Ciudad Lineal	3,5	4,3	3,8	4,3	3,4
Hortaleza	3,5	4,2	3,8	2,3	4,2
Villaverde	3,6	4,1	3,7	3,4	3,1
Villa de Vallecas	3,7	4,0	3,7	5,0	3,4
Vicálvaro	3,4	4,1	3,9	3,3	4,5
San Blas-Canillejas	3,9	4,0	3,6	3,4	3,2
Barajas	4,0	4,2	3,7	4,3	4,2

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: contestan

Total muestra 2022 n=8.501

2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

# Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos

Ranking de servicios a los que deberían dedicarse más recursos



Unidad: porcentajes  
 Base: contestan  
 Total muestra 2022 n=8.501  
 2021 n=8.515

La vivienda sigue siendo el servicio al que la ciudadanía de Madrid considera que deben destinarse más recursos.

Ranking de servicios a los que dedicar más recursos (primer lugar): evolutivo\*

	2022	2021
	(media 0-10)	
Vivienda	17,6	16,6
Servicios sociales	15,1	13,7
Educación infantil	12,9	12,6
Seguridad en la ciudad	10,7	9,2
Formación y orientación para el empleo	8,1	8,6
Cuidado general de las calles y alumbrado	7,9	9,6
Medio ambiente	6,5	8,3
Transporte público	6,2	6,1
Tráfico y aparcamiento	3,4	4,2
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	2,8	2,7
Obras Públicas e Infraestructuras	2,2	2,3
Cultura	2,4	2,1
Deportes	1,3	1,2
Promoción de la ciudad en el extranjero	0,7	0,9

\*no comparable a ediciones anteriores a 2021 porque este indicador se recogía de manera distinta

# Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos, por distrito

Servicio citado en primer lugar, por distrito

	MADRID	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral.- El Pardo	Moncloa- Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas- Canillejas	Barajas
Base	8.501	408	401	406	402	405	401	400	411	401	406	417	400	409	405	405	408	400	406	401	408	401
Vivienda	<b>17,6</b>	17,0	17,7	18,7	14,3	17,1	20,2	19,6	16,8	17,2	14,0	17,4	18,4	19,1	15,6	18,9	17,5	19,4	17	18,8	18,8	14,4
Servicios sociales	<b>15,1</b>	16,7	16,3	18,0	17,1	14,4	12,2	13,4	16,5	13,9	16,3	13,3	14,4	14	18,7	15,4	13,5	13,2	14,7	17,7	14,9	15,9
Educación infantil	<b>12,9</b>	11,5	14,0	12,9	8,2	11,0	16,1	10,5	13,8	10,6	11,7	13,4	13,6	15,5	12,3	13	14,1	12,5	14,8	13,8	11,8	15,8
Seguridad en la ciudad	<b>10,7</b>	6,0	7,3	10,5	10,0	10,8	9,6	8,0	9,8	7,4	14,9	13,3	14,8	9,7	8,3	10,6	11,1	16,3	11,4	12,6	9,2	8,5
Formación y orientación para el empleo	<b>8,1</b>	9,4	9,5	7,3	6,1	5,8	6,3	7,5	9,6	6,2	7,2	9,3	11,6	8,6	8,8	5,4	7,4	9,4	9,4	7,5	8,5	8,1
Cuidado general de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)	<b>7,9</b>	9,5	6,2	5,8	10,9	9,8	9,5	9,6	4,4	6,9	8,8	8,5	4,9	9,1	6,4	9,1	8,0	5,6	7,8	4,8	9,1	10,6
Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)	<b>6,5</b>	8,4	9,2	8,8	9,2	7,2	5,8	6,7	6,9	7,1	6,5	4,6	4,3	6,1	6,4	6,3	4,7	6,7	5,6	5,1	7,5	4,4
Transporte público	<b>6,2</b>	7,4	5,7	5,3	4,2	7,4	3,8	5,1	7,3	8,1	5,3	5,5	6,4	5,7	10,4	6,3	4,7	6,2	8,7	7,4	7,4	4,1
Tráfico y aparcamiento	<b>3,4</b>	3,2	4,3	2,6	5,7	2,4	3,1	3,4	2,6	5,0	3,5	4,2	2,2	3,4	2,0	3,5	4,6	3,4	2,2	4,3	1,9	5,2
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	<b>2,8</b>	2,6	1,7	2,4	5,6	4,3	2,8	4,6	4,2	5,8	1,7	1,8	1,1	1,3	3,2	4,1	3,5	0,7	1,3	1,7	2,9	2,1
Obras públicas e infraestructuras	<b>2,2</b>	1,1	2,0	1,7	1,9	2,8	2,8	3,4	1,9	2,9	2,6	1,7	2,0	1,5	3,2	2,4	3,5	0,7	2,9	1,5	1,7	1,9
Cultura	<b>2,4</b>	1,9	1,2	1,2	3,1	2,1	3	4,3	1,6	1,9	3,2	2,5	1,7	1,9	1,8	2,7	1,5	2,6	2,4	1,8	4,1	2,9
Deportes	<b>1,3</b>	1,4	2,4	1,3	0,9	1,6	1,3	1,2	2,0	2,9	1,0	1,1	1,3	1,0	1,0	1,2	2,0	0,4	0,5	0,9	1,0	2,2
Promoción de la ciudad en el extranjero	<b>0,7</b>	1,8	0,5	1,6	0,9	1,0	0,7	1,2	1,0	0,6	0,2	0,6	0,7	0,3	1,3	0,0	0,6	0,5	0,2	0,3	0,0	1,1

La vivienda es el principal servicio al que destinarían más recursos en todos los distritos excepto en el distrito de Salamanca, Latina, Moratalaz y Barajas.

Unidad: porcentaje

# SIGMADOS



[www.sigmados.com](http://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

