



Ficha técnica

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

Edición 2023 - Nivel Distrito -



www.ikerfel.es

madrid.es

 | MADRID

ÍNDICE

A.- FICHA TÉCNICA	3
B.- ANTECEDENTES	4
C.- INDICADORES UTILIZADOS	5
D.- RESUMEN DEL TRABAJO DE CAMPO Y DISTRIBUCIÓN MUESTRAL	6

A. - 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 2023 - 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: • 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	8.509 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 mínimo 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 sexo según el Padrón de Habitantes
Ponderación	Los resultados se muestran ponderados por distrito, sexo y edad, según Padrón de Habitantes
Método de recogida	Encuesta telefónica a teléfonos fijos y móviles de la ciudad (7.509) y encuesta autoadministrada en línea (1.000), recogiendo la información en soporte electrónico en ambos casos
Periodo de recogida de la información	El trabajo de campo se realizó del 28 de noviembre de 2023 al 12 enero de 2024
Expediente	300/2023/00084 - Plurianual 2023 -2024 Empresa adjudicataria: Ikerfel - Importe de adjudicación: 184.000€ + 21% IVA = 222.640€

B.- ANTECEDENTES

- 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, 2019, 2021 y 2022 han permitido tener una importante **serie temporal** cuya continuidad se mantiene en el presente año.
- 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.
- 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.

C.- INDICADORES UTILIZADOS

PREGUNTAS DE ESCALA NUMÉRICA

La mayoría de las valoraciones que se han recogido desde 2021 han 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 las 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).

D.- RESUMEN DEL TRABAJO DE CAMPO Y DISTRIBUCIÓN MUESTRAL (I)

DISTRITO	Total hogares llamados (Total incidencias + Encuestados)	Total incidencias (Negativas a responder + Resto de incidencias)	Negativas a responder	Resto de incidencias	Encuestados/as
Centro	2.614	2.199	754	1.445	415
Arganzuela	3.406	2.997	1.098	1.899	409
Retiro	2.532	2.126	857	1.269	406
Salamanca	3.223	2.822	1.115	1.707	401
Chamartín	3.051	2.651	1.021	1.630	400
Tetuán	2.993	2.593	899	1.694	400
Chamberí	2.608	2.206	847	1.359	402
Fuencarral-El Pardo	2.732	2.326	962	1.364	406
Moncloa-Aravaca	2.540	2.137	789	1.348	403
Latina	2.542	2.141	947	1.194	401
Carabanchel	3.189	2.787	956	1.831	402
Usera	3.043	2.643	1.115	1.528	400
Puente de Vallecas	2.813	2.411	1.007	1.404	402
Moratalaz	2.661	2.255	859	1.396	406
Ciudad Lineal	2.869	2.463	929	1.534	406
Hortaleza	2.469	2.062	768	1.294	407
Villaverde	2.942	2.542	915	1.627	400
Villa de Vallecas	3.108	2.701	964	1.737	407
Vicálvaro	3.257	2.847	1.027	1.820	410
San Blas-Canillejas	3.301	2.896	1.114	1.782	405
Barajas	3.208	2.787	1.001	1.786	421
TOTAL	61.101	52.592	19.994	32.648	8.509

Tasa de respuesta = número de personas encuestadas / (número de personas encuestadas + negativas a responder) = 29,9%

D.- RESUMEN DEL TRABAJO DE CAMPO Y DISTRIBUCIÓN MUESTRAL (Y II)

Distribución de la muestra	% ponderado	Distribución real
----------------------------	-------------	-------------------

SEXO

Hombre	46,0%	3.818
Mujer	54,0%	4.691

EDAD

De 16 a 29 años	18,4%	1.306
De 30 a 44 años	24,9%	2.022
De 45 a 54 años	17,9%	1.621
De 55 a 64 años	15,6%	1.476
65 o más años	23,3%	2.084

Distribución de la muestra	% ponderado	Distribución real
----------------------------	-------------	-------------------

DISTRITO

Centro	4,5%	415
Arganzuela	4,7%	409
Retiro	3,6%	406
Salamanca	4,5%	401
Chamartín	4,3%	400
Tetuán	4,9%	400
Chamberí	4,3%	402
Fuencarral-El Pardo	7,1%	406
Moncloa-Aravaca	3,6%	403
Latina	7,4%	401
Carabanchel	7,8%	402
Usera	4,2%	400
Puente de Vallecas	7,2%	402
Moratalaz	2,9%	406
Ciudad Lineal	6,7%	406
Hortaleza	5,7%	407
Villaverde	4,6%	400
Villa de Vallecas	3,3%	407
Vicálvaro	2,4%	410
San Blas-Canillejas	4,8%	405
Barajas	1,4%	421



www.ikerfel.es

Tel. 91 548 92 34

Ferraz, 10
28008 Madrid
e-mail:
ikerfelmadrid@ikerfel.es



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

Coordinación General de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia y Calidad
Subdirección General de Calidad y Evaluación