

Informe de resultados Área de Acción: Cohesión Social y Servicios Sociales

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

Edición 2024 - Nivel Distrito



www.ikerfel.es

ÍNDICE

A. – MARCO DEL ESTUDIO	3
A.1. Ficha técnica	4
A.2. Antecedentes	5
A.3. Indicadores utilizados	6
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
B.1. Situación de la Cohesión Social y Servicios Sociales entre los principales problemas de la ciudad	8
B.2. Valoración de los servicios y equipamientos municipales	9
B.3. Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en la ciudad de Madrid	12
B.4. Valoración de Madrid como ciudad amigable	14

A. – MARCO DEL ESTUDIO

- A.1. Ficha técnica
- A.2. Antecedentes
- A.3. Indicadores utilizados

A.1. 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 2024 - 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	8.511 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 (7.505) y encuesta autoadministrada en línea (1.006), recogiendo la información en soporte electrónico en ambos casos
Periodo de recogida de la información	El trabajo de campo se realizó del 25 de septiembre al 29 de octubre de 2024
Expediente	300/2023/00084 - Plurianual 2023 -2024 Empresa adjudicataria: Ikerfel - Importe de adjudicación: 184.000€ + 21% IVA = 222.640€

A.2. 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 2006, 2007, 2008, 2009, 2012, 2014, 2016, 2017, 2019, 2021, 2022 y 2023 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.

A.3. 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.

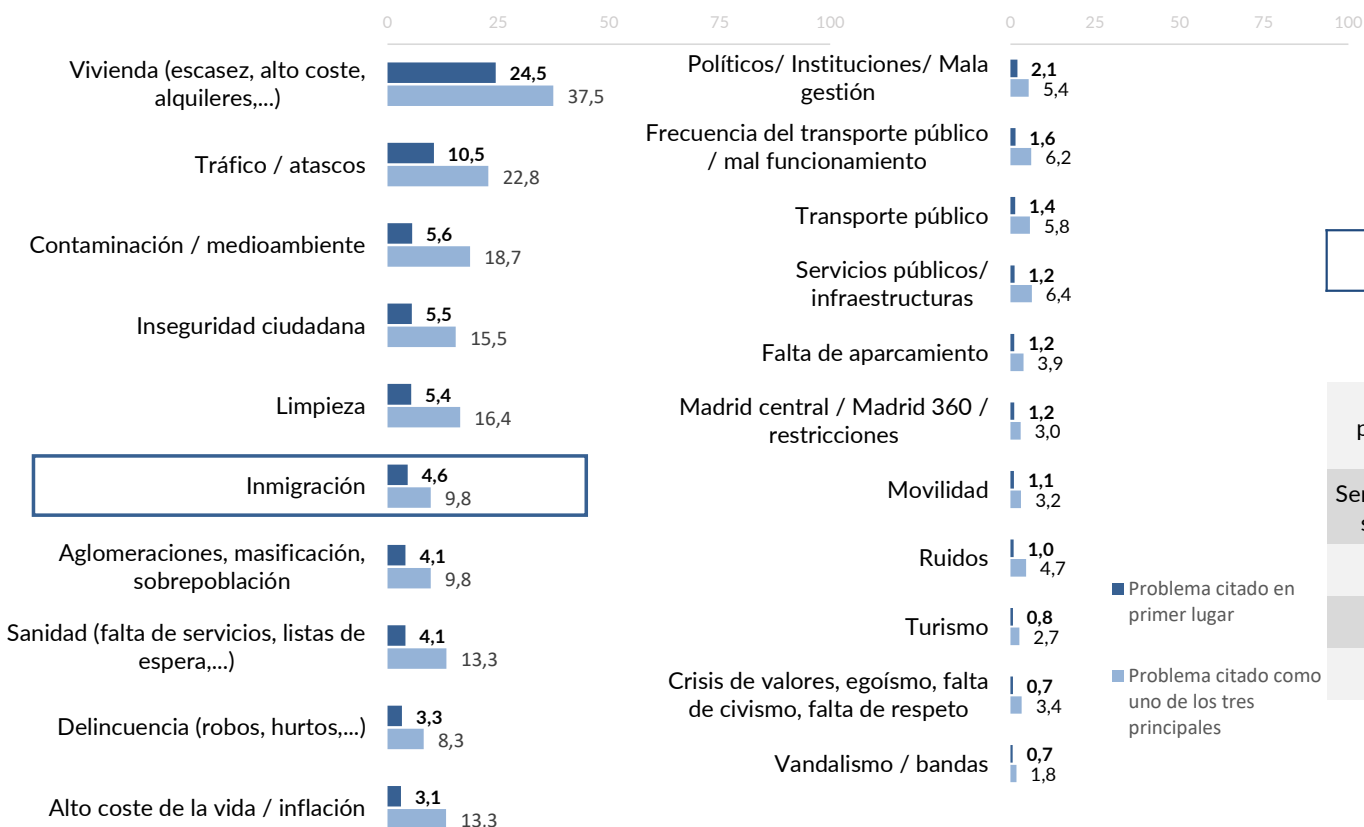
La suma de opciones de respuesta sería un 100% en el caso de preguntas de respuesta única (por ejemplo, el distrito donde vive) o más del 100% en el caso de preguntas con posible respuesta múltiple (por ejemplo, problemas principales de la ciudad).

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Situación de la Cohesión Social y Servicios Sociales entre los principales problemas de la ciudad**
- B.2. Valoración de los servicios y equipamientos municipales
- B.3. Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en la ciudad de Madrid
- B.4. Valoración de Madrid como ciudad amigable

B.1. SITUACIÓN DE LA COHESIÓN SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES ENTRE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA CIUDAD

Principales problemas en la ciudad (respuesta espontánea, máximo tres problemas)



Los mayores problemas relativos a la cohesión social y servicios sociales que se menciona de manera espontánea es el relativo a la inmigración y educación.

Problemas citados entre los tres principales

	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
Educación (falta de profesores, centros, plazas, calidad)	3,9	1,6	3,3	3,7	1,3	1,0	4,5
Servicios sociales, escasez de servicios, centros y ayudas	1,4	1,3	3,1	3,4	1,6	1,1	3,8
Mendicidad/Pobreza	1,8	1,3	1,7	1,4	0,5	0,8	5,9
Inmigración	9,8	4,8	1,3	1,5	1,1	1,6	0,6
Convivencia/Integración*	-	-	0,6	2,5	0,6	1,1	2,4

* En 2023 y 2024 no se mencionó esa problemática
 Unidad: porcentaje (representado el porcentaje >0,5% en problema citado en primer lugar)
 Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

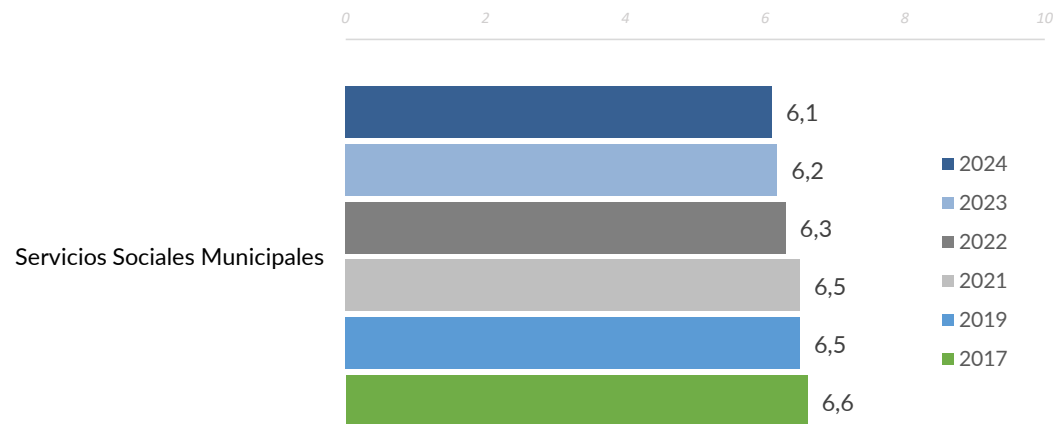
B.1. Situación de la Cohesión Social y Servicios Sociales
entre los principales problemas de la ciudad

**B.2. Valoración de los servicios y equipamientos
municipales**

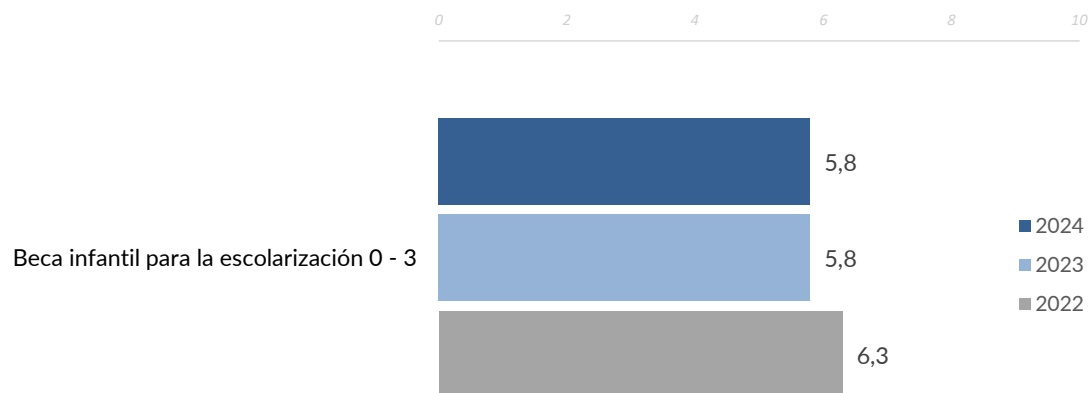
**B.3. Valoración de la existencia de desigualdad de
oportunidades en la ciudad de Madrid**

B.4. Valoración de Madrid como ciudad amigable

B.3. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES



- La satisfacción con los servicios sociales municipales sigue con la tendencia al descenso.
- La satisfacción con las becas infantiles de 0 a 3 años alcanza una media de 5,8, idéntica a la recogida en 2023.



Unidad: media (escala 0 a 10)
 Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

B.3. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Satisfacción con los Servicios Sociales Municipales

	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)			Indicador sintético (0-100%)			
MADRID	6,1	6,2	6,3	6,5	6,5	6,6	6,3
Centro	6,2	6,4	6,2	6,2	5,9	6,5	6,2
Arganzuela	6,2	6,0	6,0	6,2	6,2	4,9	5,8
Retiro	6,4	6,3	6,2	6,4	7,4	6,9	6,9
Salamanca	6,3	6,5	6,3	6,7	6,0	7,3	6,0
Chamartín	6,5	6,3	6,4	6,7	6,4	6,7	5,9
Tetuán	6,1	6,2	6,6	6,5	6,8	6,4	6,1
Chamberí	6,4	6,5	6,6	6,6	6,5	6,0	6,4
Fuencarral-El Pardo	6,2	6,5	6,3	6,7	6,5	7,1	5,8
Moncloa-Aravaca	6,4	6,5	6,4	6,5	6,9	6,6	6,4
Latina	6,0	5,7	6,3	6,2	6,5	6,3	6,6
Carabanchel	6,0	6,3	6,2	6,3	6,7	7,0	6,2
Usera	6,1	6,3	6,3	6,8	6,3	7,8	7,2
Puente de Vallecas	5,7	6,0	6,3	6,3	6,3	6,7	6,7
Moratalaz	6,6	6,5	6,2	6,6	7,2	7,1	6,2
Ciudad Lineal	6,3	5,9	6,4	6,7	6,1	7,2	6,4
Hortaleza	6,2	6,2	6,4	6,5	6,5	5,1	6,3
Villaverde	6,1	5,8	6,3	6,4	6,2	6,4	5,9
Villa de Vallecas	6,0	6,0	6,1	6,4	6,1	6,8	6,0
Vicálvaro	6,3	6,4	6,1	6,4	7,3	6,2	7,0
San Blas-Canillejas	6,0	5,8	6,2	6,5	6,6	6,7	6,8
Barajas	6,2	6,4	6,5	6,6	6,7	6,2	5,8

Satisfacción con las becas infantiles para la escolarización 0-3

	2024	2023	2022
	(media 0-10)		
MADRID	5,8	5,8	6,3
Centro	5,8	6,0	5,9
Arganzuela	5,7	5,4	6,3
Retiro	5,8	5,8	6,1
Salamanca	6,1	6,3	6,6
Chamartín	6,1	5,8	6,5
Tetuán	5,9	6,1	6,5
Chamberí	5,8	5,8	6,5
Fuencarral-El Pardo	6,1	6,2	6,4
Moncloa-Aravaca	5,7	5,9	6,3
Latina	5,8	5,8	6,4
Carabanchel	5,6	5,6	6,0
Usera	5,6	5,7	6,0
Puente de Vallecas	5,1	5,5	6,0
Moratalaz	5,8	5,4	6,3
Ciudad Lineal	5,7	6,0	6,3
Hortaleza	6,0	5,8	6,6
Villaverde	5,7	5,3	6,2
Villa de Vallecas	5,7	5,9	6,2
Vicálvaro	6,1	6,2	5,8
San Blas-Canillejas	5,7	5,5	6,1
Barajas	6,1	5,9	6,5

- La satisfacción con los Servicios Sociales Municipales se mantiene bastante similar en todos los distritos. La mayor diferencia se encuentra entre Puente de Vallecas, con una media de 5,7, y el distrito de Moratalaz, Moratalaz con una media 6,6.
- En cuanto a las becas infantiles, Puente de Vallecas es el distrito más crítico, valorándolas con un 5,1.

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Situación de la Cohesión Social y Servicios Sociales entre los principales problemas de la ciudad
- B.2. Valoración de los servicios y equipamientos municipales
- B.3. Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en la ciudad de Madrid**
- B.4. Valoración de Madrid como ciudad amigable

B.3. VALORACIÓN DE LA EXISTENCIA DE DESIGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LA CIUDAD DE MADRID

Evolutivo de la existencia de desigualdad de oportunidades

	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)			Indicador sintético (0-100%)			
... entre la población extranjera y autóctona	5,8	5,5	5,8	5,8	64,2	62,3	63,1
... entre hombres y mujeres	4,7	4,9	5,4	5,4	66,4	64,1	65,6

- Cuando se pregunta por la existencia de desigualdades entre la población extranjera y autóctona y entre hombres y mujeres en Madrid se vuelven a recoger valoraciones cercanas al punto medio de la escala (5), más por lo que se refiere a la desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- La percepción de desigualdad de oportunidades en Madrid entre hombres y mujeres sigue con la tendencia al descenso iniciada en 2023, sin embargo, la percepción de desigualdad entre la población extranjera y la autóctona repunta, volviendo a valores de 2022 y 2023.

Entre la población española y autóctona Entre hombres y mujeres

(media 0-10)

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

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Situación de la Cohesión Social y Servicios Sociales entre los principales problemas de la ciudad
- B.2. Valoración de los servicios y equipamientos municipales
- B.3. Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en la ciudad de Madrid
- B.4. Valoración de Madrid como ciudad amigable**

B.4. VALORACIÓN DE MADRID COMO CIUDAD AMIGABLE

Evolución de la valoración de Madrid como ciudad amigable ...

	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)				Indicador sintético (0-100%)		
...con las personas lesbianas, gays, transexuales y bisexuales	7,2	7,1	7,1	6,9	69,5	68,0	69,2
...con la infancia	6,9	7,0	7,2	7,3	68,9	68,9	67,7
...con la adolescencia	6,8	6,9	-	-	-	-	-
...con las personas mayores	6,5	6,7	6,8	7,0	67,6	66,9	-
...con los inmigrantes	6,4	6,5	-	-	-	-	-
...con las personas con discapacidad	6,2	6,4	6,4	6,3	63,0	64,0	66,4

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

- El colectivo con el que Madrid es una ciudad menos amigable es de nuevo el de las personas con discapacidad (6,2).
- Avanza ligeramente la valoración de ciudad amigable con las personas LGTBI+, que registra la media más alta con un 7,2.
- Respecto a 2023, empeora ligeramente la valoración de la amabilidad en relación con las personas mayores y con las personas con discapacidad.

B.4. VALORACIÓN DE MADRID COMO CIUDAD AMIGABLE

	Con personas lesbianas, gays, transexuales y bisexuales	Con la infancia	Con la adolescencia	Con las personas mayores	Con los inmigrantes	Con las personas con discapacidad
	<i>(media 0-10)</i>					
MADRID	7,2	6,9	6,8	7,2	6,4	6,2
Centro	7,3	6,7	6,9	7,3	6,3	6,0
Arganzuela	7,3	6,6	6,6	7,3	6,1	6,0
Retiro	7,4	7,0	6,8	7,4	6,5	6,4
Salamanca	7,5	7,1	7,0	7,5	6,5	6,4
Chamartín	7,6	7,1	7,1	7,6	6,5	6,4
Tetuán	7,2	6,7	6,7	7,2	6,3	6,0
Chamberí	7,5	6,8	6,9	7,5	6,3	6,2
Fuencarral-El Pardo	7,3	7,2	6,8	7,3	6,5	6,4
Moncloa-Aravaca	7,5	7,0	7,0	7,5	6,4	6,2
Latina	7,0	6,9	6,7	7,0	6,2	6,1
Carabanchel	7,1	6,8	6,7	7,1	6,4	6,3
Usera	7,0	6,8	6,6	7,0	6,4	6,0
Puente de Vallecas	7,0	6,8	6,5	7,0	6,2	6,0
Moratalaz	7,1	7,2	7	7,1	6,4	6,6
Ciudad Lineal	7,3	6,8	6,8	7,3	6,4	6,1
Hortaleza	7,3	7,1	6,9	7,3	6,5	6,2
Villaverde	6,9	6,9	6,6	6,9	6,3	6,3
Villa de Vallecas	7,0	6,9	6,7	7,0	6,3	6,2
Vicálvaro	7,1	7,2	6,8	7,1	6,6	6,3
San Blas-Canillejas	7,2	7,1	6,9	7,2	6,5	6,2
Barajas	7,2	7,2	7,0	7,2	6,3	6,3

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511



www.ikerfel.es

Tel. 91 548 92 34

Ferroz, 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