



Ficha Técnica

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

Edición 2025 - Nivel Distrito



www.ikerfel.es

madrid.es



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 2025 - 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	8.593 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 (7.446) y encuesta autoadministrada en línea (1.147), recogiendo la información en soporte electrónico en ambos casos
Periodo de recogida de la información	El trabajo de campo se realizó del 19 de septiembre al 30 de octubre de 2025
Expediente	300/2023/00084 - Plurianual 2023 -2024 (prorrogado 2025-2026) 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, 2023 y 2024 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).

A.4. 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	2.712	2.288	811	1.477	424
Arganzuela	3.454	3.042	1.129	1.913	412
Retiro	2.572	2.166	897	1.269	406
Salamanca	3.314	2.911	1.196	1.715	403
Chamartín	3.123	2.717	1.063	1.654	406
Tetuán	3.110	2.700	964	1.736	410
Chamberí	2.662	2.257	888	1.369	405
Fuencarral-El Pardo	2.771	2.364	996	1.368	407
Moncloa-Aravaca	2.608	2.205	857	1.348	403
Latina	2.612	2.204	989	1.215	408
Carabanchel	3.486	3.050	1.064	1.986	436
Usera	3.074	2.670	1.127	1.543	404
Puente de Vallecas	2.870	2.465	1.051	1.414	405
Moratalaz	2.694	2.288	892	1.396	406
Ciudad Lineal	2.944	2.531	971	1.560	413
Hortaleza	2.533	2.120	807	1.313	413
Villaverde	3.029	2.624	977	1.647	405
Villa de Vallecas	3.124	2.719	991	1.728	405
Vicálvaro	3.234	2.830	1.037	1.793	404
San Blas-Canillejas	3.268	2.857	1.049	1.808	411
Barajas	3.142	2.735	1.009	1.726	407
TOTAL	62.336	53.743	20.765	32.978	8.593

Tasa de respuesta = número de personas encuestadas / (número de personas encuestadas + negativas a responder) = 29,3%

A.4. RESUMEN DEL TRABAJO DE CAMPO Y DISTRIBUCIÓN MUESTRAL (II)

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

SEXO

Hombre	46,3%	3.821
Mujer	53,7%	4.772

EDAD

De 16 a 29 años	19,3%	1.316
De 30 a 44 años	25,0%	2.098
De 45 a 54 años	17,4%	1.878
De 55 a 64 años	15,4%	1.333
65 o más años	22,9%	1.968

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

DISTRITO

Centro	4,4	424
Arganzuela	4,6	412
Retiro	3,5	406
Salamanca	4,4	403
Chamartín	4,2	406
Tetuán	4,9	410
Chamberí	4,2	405
Fuencarral-El Pardo	7,0	407
Moncloa-Aravaca	3,6	403
Latina	7,3	408
Carabanchel	7,9	436
Usera	4,3	404
Puente de Vallecas	7,4	405
Moratalaz	2,8	406
Ciudad Lineal	6,7	413
Hortaleza	5,7	413
Villaverde	4,8	405
Villa de Vallecas	3,4	405
Vicálvaro	2,6	404
San Blas-Canillejas	4,8	411
Barajas	1,4	407



www.ikerfel.es

Tel. 91 548 92 34

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



MADRID

Vicealcaldía,
Portavoz, Seguridad
y Emergencias

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