

# Informe de resultados Área de Acción: Desarrollo Económico, Empleo y Turismo

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

### Edición 2023 - Nivel Distrito



[www.ikerfel.es](http://www.ikerfel.es)

# ÍNDICE

<b>A. – MARCO DEL ESTUDIO</b>	<b>3</b>
A.1. Ficha técnica	4
A.2. Antecedentes	5
A.3. Indicadores utilizados	6
<b>B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>7</b>
B.1. Satisfacción con los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos al Desarrollo Económico, Empleo y Turismo	8
B.2. Situación del Desarrollo Económico, Empleo y Turismo entre los principales problemas de la ciudad	10
B.3. Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales	11
B.4. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos	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 2023 - 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	8.509 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€

## 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 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.

## 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. Satisfacción con los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos al Desarrollo Económico, Empleo y Turismo

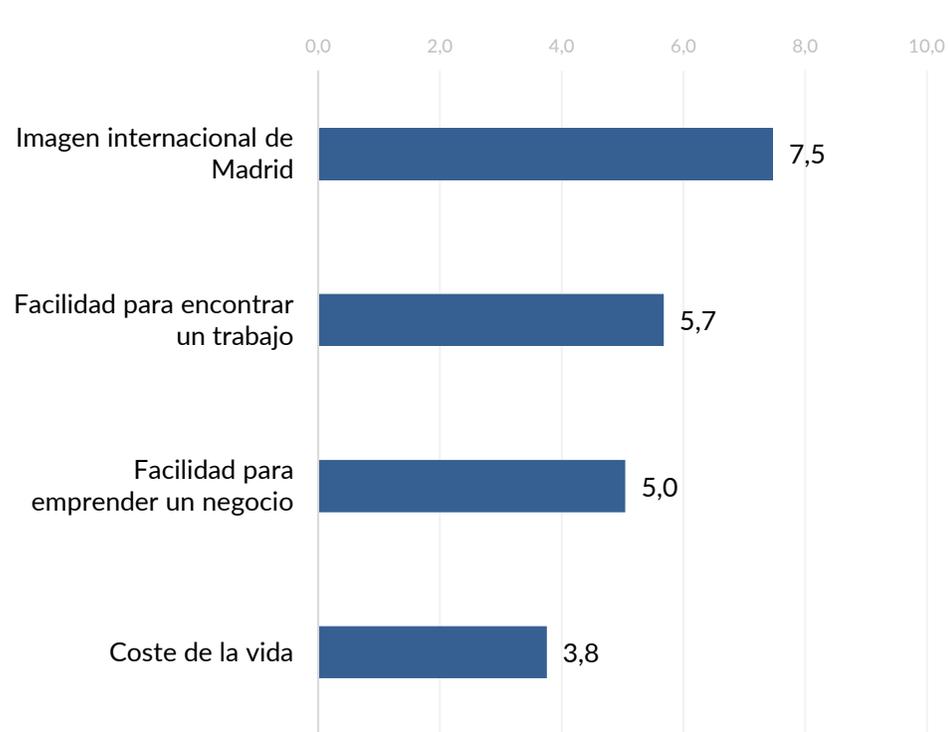
B.2. Situación del Desarrollo Económico, Empleo y Turismo entre los principales problemas de la ciudad

B.3. Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales

B.4. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos

## B.1. SATISFACCIÓN CON LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE VIDA RELATIVOS AL DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO Y TURISMO

### Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad de Madrid



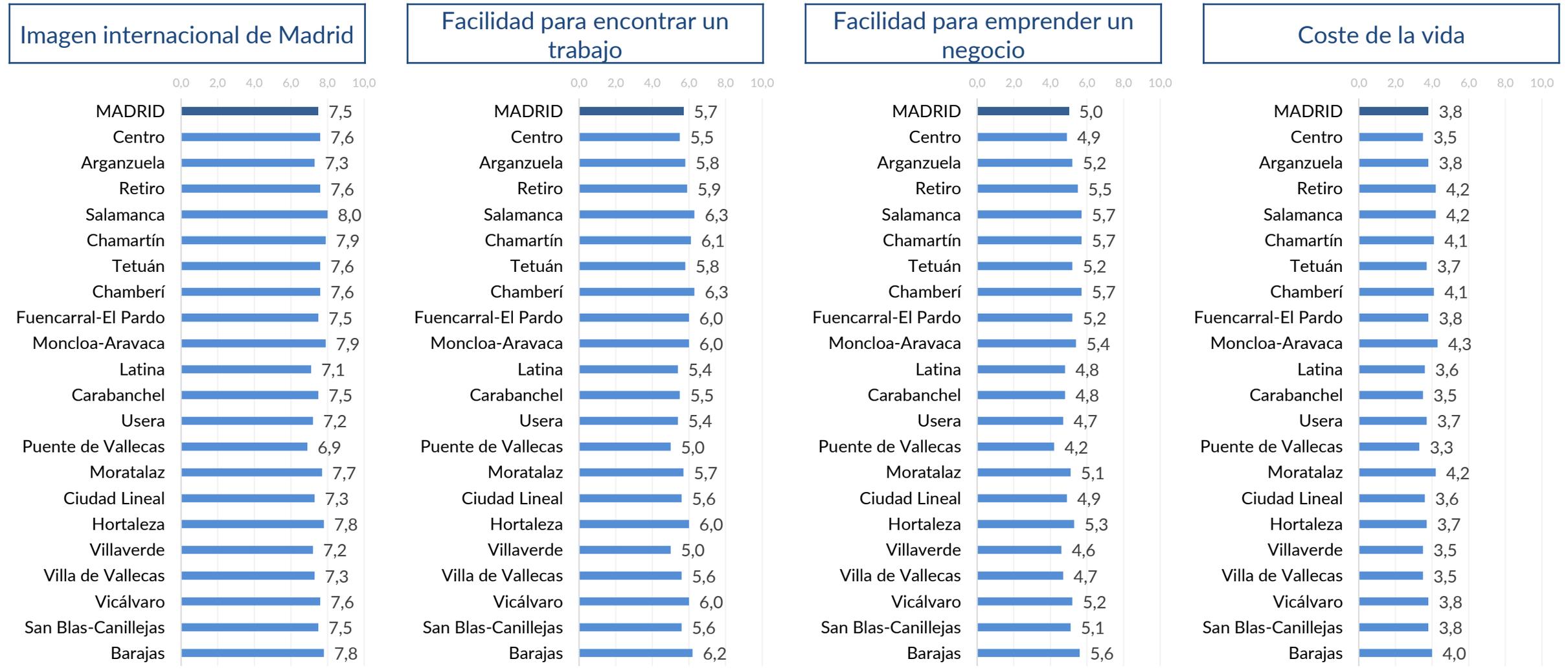
	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)		Indicador sintético (0-100%)			
*Oferta cultural	8,0*	7,9*	8,0*	74,1	71,8	71,1
*Ocio y diversión	8,0*	7,9*	8,0*	75,3	74	73,1
Imagen internacional de Madrid	7,5	7,5	7,4	67,6	66,9	-
Movilidad y transporte público	7,5	7,3	7,1	63,0	64,0	66,4
Facilidad para hacer deporte	7,4	7,2	7,2	68,9	68,9	67,7
Convivencia vecinal	6,6	7,0	7,1	69,5	68	69,2
Educación y centros educativos	6,5	6,3	6,4	60,3	61,1	57,7
Integración social	6,3	6,4	6,4	60,4	58,7	59,6
Cuidado y conservación de la ciudad	5,9	6,1	6,0	50,3	47,9	40,5
Salud y servicios sanitarios	5,9	5,9	5,8	63,0	64,7	64,2
Facilidad para encontrar un trabajo	5,7	5,5	5,3	32,8	27,7	28,1
Calidad medioambiental	5,2	5,6	5,4	38,5	32,4	36,9
Facilidad para emprender un negocio	5,0	5,0	5,0	26,7	20,1	22,6
Coste de la vida	3,8	4,4	4,7	25,1	27,7	32,0
Facilidad para encontrar una vivienda en el marco de sus posibilidades	3,5	3,1	3,2	15,0	19,0	26,6

\* Desde 2021 se pregunta por "oferta cultural, ocio y diversión", en años anteriores se preguntaba por separado  
Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

- La valoración de la satisfacción con el coste de la vida solo alcanza una media de 3,8, descendiendo respecto a años anteriores. La facilidad para encontrar trabajo sube levemente hasta un 5,7.
- En el resto de los aspectos, las medias se mantienen muy similares a la anterior edición.

## B.1. SATISFACCIÓN CON LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE VIDA RELATIVOS AL DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO Y TURISMO

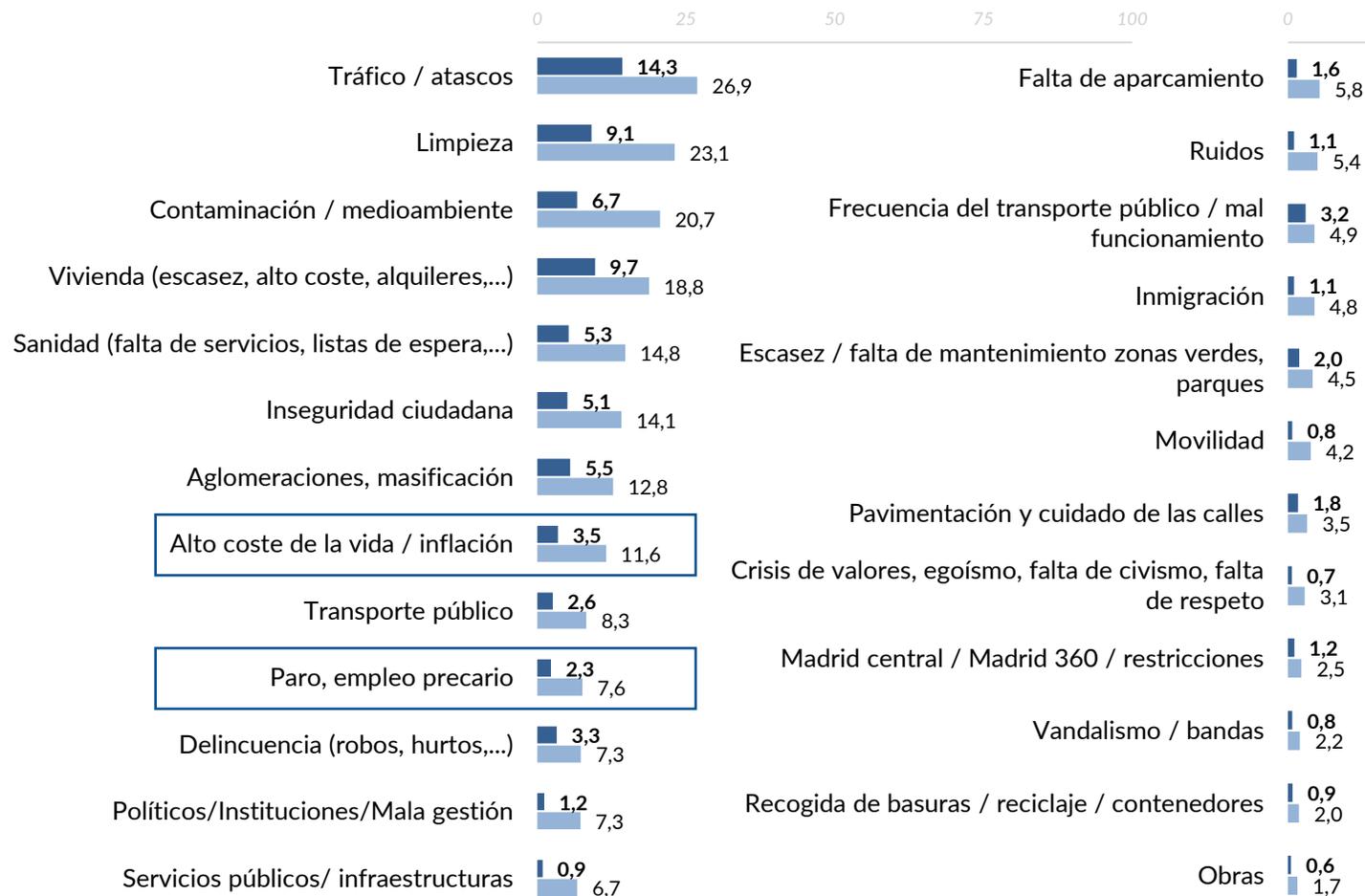


Unidad: media (escala 0 a 10)  
 Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

○ Puente de Vallecas es el distrito que menos valoración media otorga a la imagen internacional de Madrid y coste de la vida.

## B.2. SITUACIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO Y TURISMO ENTRE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA CIUDAD

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



El alto coste de la vida obtiene el porcentaje más alto de las últimas ediciones como problema de la ciudad. Al igual que las menciones relacionadas con el paro o empleo precario.

Problemas citados entre los tres principales

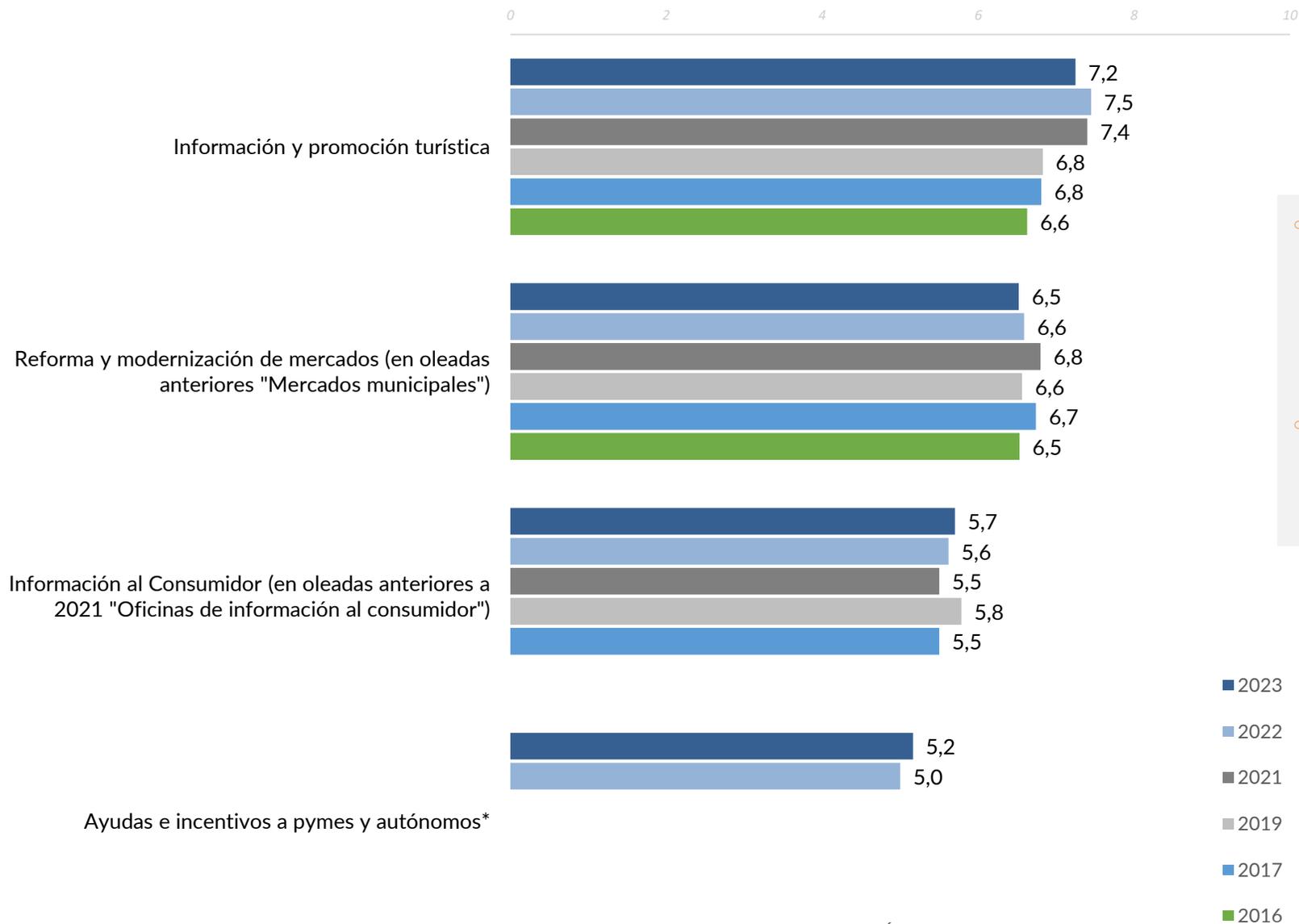
	2023	2022	2021	2019	2017	2016
Alto coste de la vida, inflación	11,6	7,9	5,2	2,0	1,6	3,5
Paro, empleo precario	7,6	6,1	8,5	7,5	9,7	25,9

- Problema citado en primer lugar
- Problema citado como uno de los tres principales

Unidad: porcentaje (representado el porcentaje >0,5% en problema citado en primer lugar)

Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

### B.3. SATISFACCIÓN CON LOS PRINCIPALES SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES



- La información y promoción turística sigue siendo el aspecto que consigue mayor satisfacción, empeorando ligeramente respecto a 2022.
- La reforma y modernización de los mercados consigue una media de 6,5 mientras que las ayudas e incentivos a pymes y autónomos consiguen llegar a una media de 5,2.

\* Ítem introducido en 2022.

Unidad: media (escala 0 a 10)  
Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

### B.3. SATISFACCIÓN CON LOS PRINCIPALES SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

#### Satisfacción con la información y promoción turística

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

#### Satisfacción con la reforma y modernización de los mercados municipales\*

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

\* Antes de 2022 solo se preguntaba por "mercados municipales"

Unidad: media (escala 0 a 10)  
Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

### B.3. SATISFACCIÓN CON LOS PRINCIPALES SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

#### Satisfacción con la información al consumidor

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

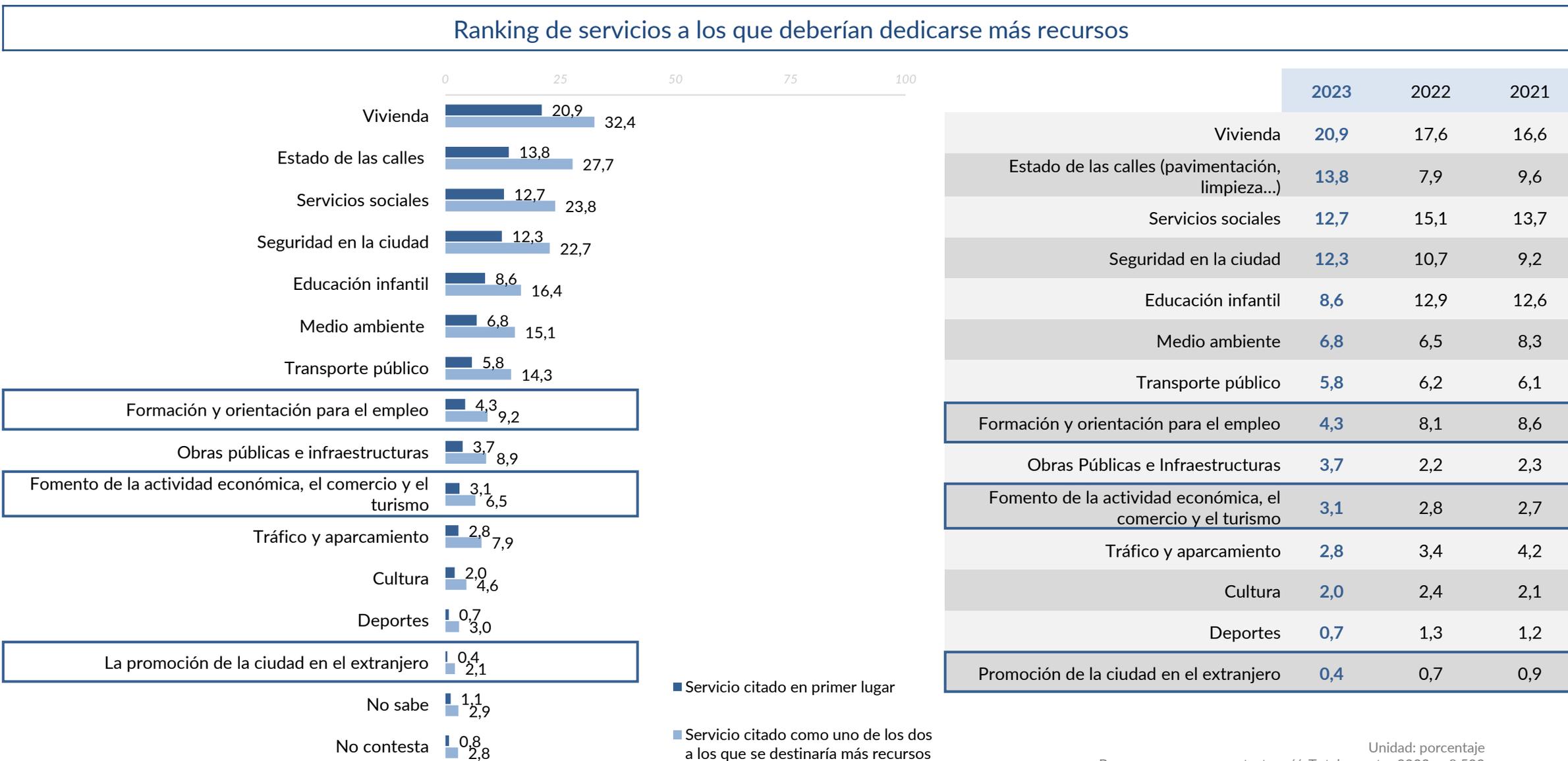
\* Ítem introducido en 2022

#### Satisfacción con las ayudas e incentivos a pymes y autónomos\*

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

Unidad: media (escala 0 a 10)  
Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

## B.4. SITUACIÓN EN EL RANKING DE SERVICIOS A LOS QUE DEBERÍAN DESTINARSE MÁS RECURSOS



## B.4. SITUACIÓN EN EL RANKING DE SERVICIOS A LOS QUE DEBERÍAN DESTINARSE MÁS RECURSOS

Servicio al que debería dedicarse más recursos, 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
Vivienda	<b>20,9</b>	20,3	20,0	15,5	17,9	16,7	20,6	22,9	27,9	25,6	20,5	20,0	17,6	19,2	17,1	19,8	23,0	22,5	21,0	20,6	26,8	16,7
Estado de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)	<b>13,8</b>	8,4	17,1	14,3	14,8	12,1	18,5	14,0	12,4	13,5	14,8	17,6	13,5	13,9	12,2	10,9	12,5	12,7	14,7	11,3	13,8	12,4
Servicios sociales	<b>12,7</b>	6,5	14,1	13,3	11,9	12,3	11,8	11,8	13,3	13,4	13,6	11,7	14,6	13,1	16,2	14,4	11,8	11,8	10,2	15,2	14,7	12,9
Seguridad en la ciudad	<b>12,3</b>	12,8	6,4	11,1	8,1	9,3	12,4	11,3	11,2	7,3	11,5	15,4	13,0	12,4	13,0	17,2	15,1	19,2	12,6	12,5	9,7	9,7
Educación infantil	<b>8,6</b>	9,9	9,3	12,4	8,1	9,8	9,6	5,0	8,6	9,2	6,0	7,1	9,2	9,4	9,9	5,3	10,0	7,8	10,2	11,5	10,0	10,4
Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)	<b>6,8</b>	8,5	8,4	11,2	7,7	9,5	8,4	8,4	3,8	8,9	9,0	5,6	5,6	5,7	5,1	6,2	5,9	6,0	4,0	5,5	3,8	7,1
Transporte público	<b>5,8</b>	5,0	5,4	6,7	4,8	4,8	4,6	3,7	4,9	5,8	6,1	6,6	5,4	9,5	7,0	5,3	3,3	4,1	11,6	5,1	6,7	3,2
Formación y orientación para el empleo	<b>4,3</b>	10,7	3,4	2,4	5,4	3,1	1,7	1,5	3,0	1,7	3,4	6,2	5,8	6,5	3,2	5,2	2,3	4,9	3,5	3,5	4,6	8,1
Obras públicas e infraestructuras	<b>3,7</b>	3,6	4,4	4,4	7,0	5,6	2,2	2,3	2,4	2,9	1,3	5,7	3,9	2,9	2,6	5,8	3,9	1,5	4,6	4,3	3,7	5,8
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	<b>3,1</b>	2,7	4,5	2,0	5,9	6,1	2,4	7,2	1,5	3,5	3,9	0,5	3,4	1,7	3,9	4,1	3,7	2,6	0,9	1,8	1,3	4,0
Tráfico y aparcamiento	<b>2,8</b>	5,7	1,5	3,4	2,7	3,7	2,3	5,4	5,0	4,1	3,7	1,0	1,5	1,8	0,9	1,3	3,3	2,5	3,1	3,1	0,9	3,8
Cultura	<b>2,0</b>	2,6	2,1	0,9	1,0	4,0	2,3	3,9	1,2	0,4	3,4	1,1	3,6	1,4	2,6	1,5	1,9	1,7	1,3	2,4	1,6	2,4
Deportes	<b>0,7</b>	0,4	1,0	0,5	0,5	0,4	-	-	1,1	0,9	-	1,1	0,5	1,1	1,9	0,6	0,5	1,2	0,5	0,5	1,8	1,8
La promoción de la ciudad en el extranjero	<b>0,4</b>	0,9	-	-	1,7	1,4	0,4	0,8	0,6	0,7	-	-	0,5	-	0,8	-	-	1,1	-	1,5	-	0,9



[www.ikerfel.es](http://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