

Informe de resultados Área de Acción: Relación con la Ciudadanía

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

Edición 2023 - 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. Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid	8
B.2. Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales	10

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">• 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€

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.

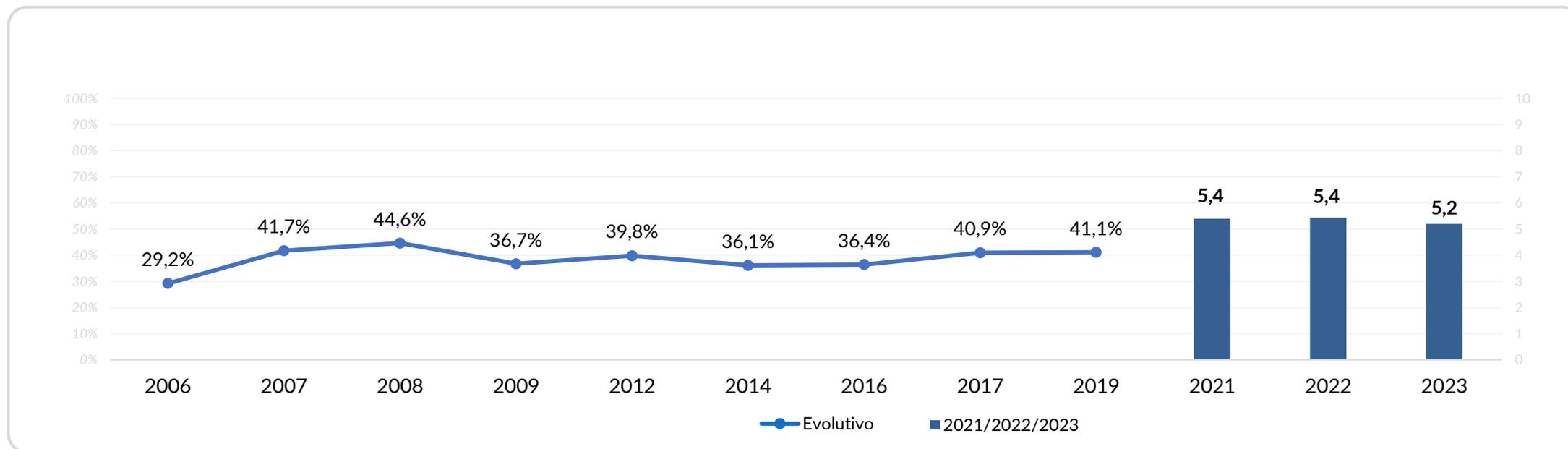
La suma de opciones de respuesta sería un 100% en el caso de preguntas de respuesta única (por ejemplo, el distrito donde vive) o más del 100% en el caso de preguntas con posible respuesta múltiple (por ejemplo, problemas principales de la ciudad).

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid
- B.2. Valoración de los principales servicios y equipamientos municipales

B.1. MEDIDA EN LA QUE LA CIUDADANÍA SE SIENTE INFORMADA DE LO QUE HACE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid



Unidad: porcentajes en evolutivo (índice sintético) y media desde 2021 (escala 0 a 10)

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

B.1. MEDIDA EN LA QUE LA CIUDADANÍA SE SIENTE INFORMADA DE LO QUE HACE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)			Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	5,2	5,4	5,4	41,1	40,9	36,4
Centro	5,8	5,7	5,5	50,8	48,9	45,6
Arganzuela	5,2	5,5	5,5	49,1	40,1	43,8
Retiro	5,6	5,7	5,6	45,5	42,3	40,3
Salamanca	5,6	5,6	5,9	43,9	40,4	35,3
Chamartín	5,7	5,6	5,9	47,0	40,7	32,8
Tetuán	5,1	5,5	5,6	38,7	39,9	38,2
Chamberí	5,5	5,8	5,9	39,4	54,4	37,6
Fuencarral-El Pardo	5,4	5,5	5,7	36,2	38,9	34,0
Moncloa-Aravaca	5,7	5,8	5,7	41,3	39,7	40,6
Latina	5,0	5,3	5,3	41,3	30,7	33,5
Carabanchel	4,9	5,2	5,0	41,8	38,5	37,0
Usera	5,0	5,3	5,3	40,8	39,9	36,5
Puente de Vallecas	4,6	5,3	5,0	39,4	46,2	33,0
Moratalaz	5,4	5,2	5,3	40,1	53,3	32,4
Ciudad Lineal	5,0	5,4	5,6	37,4	44,4	37,6
Hortaleza	5,7	5,5	5,4	36,3	36,2	34,4
Villaverde	4,5	5,3	5,0	36,3	33,9	37,0
Villa de Vallecas	4,9	5,1	5,1	42,9	45,3	39,4
Vicálvaro	5,2	5,2	5,2	39,7	42,8	33,8
San Blas-Canillejas	4,8	5,3	5,2	38,1	39,7	30,6
Barajas	5,4	5,7	5,5	42,9	45,6	30,9

- Parecen sentirse algo menos informadas las personas que viven en Puente de Vallecas, San Blas-Canillejas y Villa de Vallecas,
- La mayor satisfacción con la información recibida se sitúa en el distrito de Centro, con un 5,8.
- En general, como en ediciones anteriores, se considera escasa la información ofrecida por el Ayuntamiento.

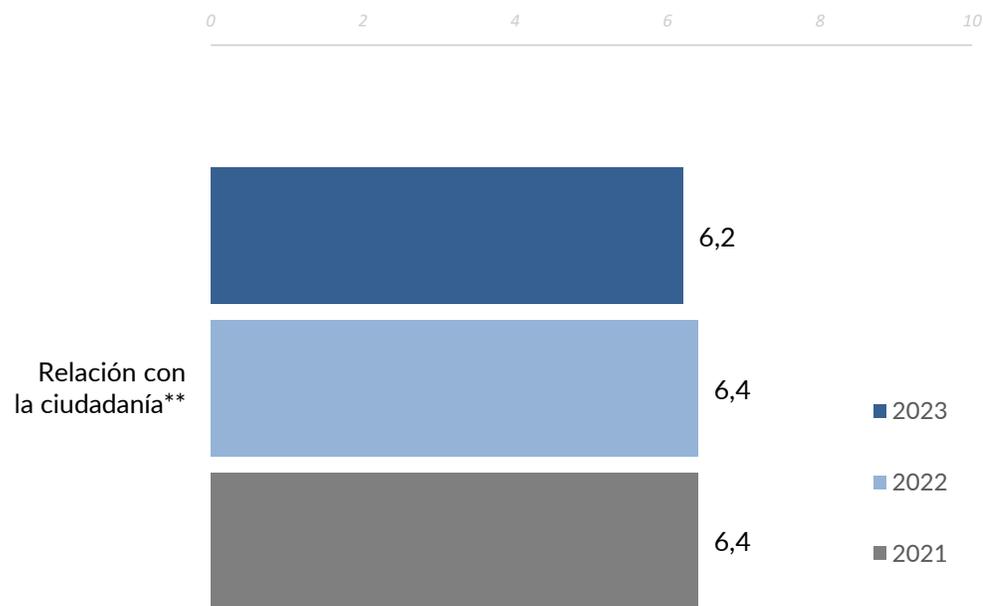
Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid

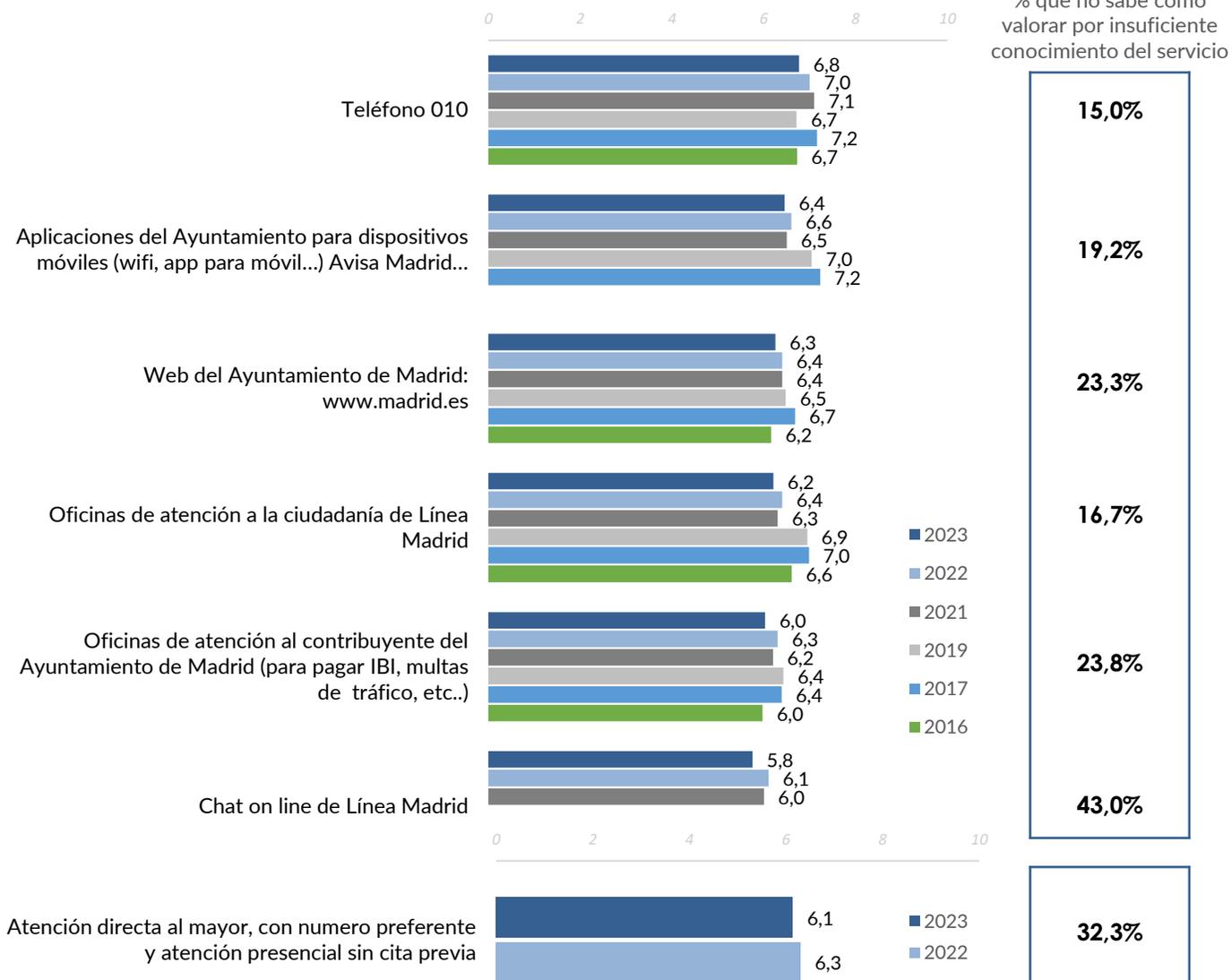
B.2. Valoración de los principales servicios y equipamientos municipales

B.2. VALORACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES



** En ediciones anteriores solo se preguntaba por las oficinas de atención a la ciudadanía (que se recoge en el gráfico de los servicios de atención a la ciudadanía)

- En general, la valoración con la relación con la ciudadanía desciende respecto a 2022 con una media de 6,1.
- Algunos de los servicios todavía siguen sin ser lo suficientemente conocidos por la ciudadanía para ser valorados. En general, quienes sí lo hacen, califican estos aspectos de manera similar a años anteriores.



Atención directa al mayor es un servicio incluido en 2022
Chat on line de Línea Madrid fue incluido en 2021

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

B.2. VALORACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

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

	Teléfono 010	Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móvil...) Avisa Madrid...	Web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es	Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid	Atención directa al mayor, con numero preferente y atención presencial sin cita previa	Oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico ,etc..)	Chat on line de Línea Madrid
TOTAL	6,8	6,4	6,3	6,2	6,1	6,0	5,8
Centro	7,0	6,9	6,6	6,6	6,8	6,5	6,1
Arganzuela	6,6	6,5	6,1	6,0	6,1	6,0	5,9
Retiro	6,7	6,4	6,2	6,2	6,5	6,3	5,3
Salamanca	7,2	6,8	6,5	6,3	6,5	6,3	5,9
Chamartín	6,7	6,5	6,1	6,2	6,4	6,0	5,6
Tetuán	6,6	6,4	6,2	6,3	6,0	5,9	5,4
Chamberí	7,0	6,8	6,5	6,6	6,3	6,4	6,1
Fuencarral.-El Pardo	6,9	6,5	6,4	6,4	5,9	6,3	6,0
Moncloa-Aravaca	7,4	6,6	6,5	6,5	6,5	6,3	5,9
Latina	6,8	6,2	6,0	5,9	5,7	5,7	5,7
Carabanchel	6,9	6,5	6,2	6,4	6,3	6,1	6,0
Usera	7,0	6,3	6,3	6,1	6,3	5,8	5,7
Puente de Vallecas	6,4	6,2	6,1	6,0	5,6	5,7	5,2
Moratalaz	6,8	6,5	6,3	6,4	6,3	6,3	5,9
Ciudad Lineal	6,6	6,4	6,5	6,2	6,2	5,9	5,9
Hortaleza	6,7	6,7	6,4	6,3	6,4	6,2	5,7
Villaverde	6,6	6,3	6,1	6,0	6,0	6,0	5,7
Villa de Vallecas	6,3	6,1	5,9	5,9	5,8	5,5	5,8
Vicálvaro	6,5	6,5	6,1	6,1	5,8	5,9	5,8
San Blas-Canillejas	6,6	6,2	5,9	5,9	6,2	5,7	5,4
Barajas	7,0	6,7	6,3	6,0	6,5	6,1	6,2

- Puente de Vallecas se sitúa como el distrito más crítico a la hora de valorar la relación con la ciudadanía y, en cuanto al resto de servicios relacionados con la atención a la ciudadanía, de manera general, es Villa de Vallecas quien muestra una satisfacción menor.

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

B.2. VALORACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Satisfacción con el Teléfono 010

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

Satisfacción con las Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles

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

Satisfacción con la Web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es

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

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B.2. VALORACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Satisfacción con las Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid

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

Satisfacción con las Oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid

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

Satisfacción con el Chat on line de Línea Madrid

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

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B.2. VALORACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Satisfacción con la Atención directa al mayor, con numero preferente y atención presencial sin cita previa

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

Unidad: media (escala 0 a 10)

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



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