

# PERCEPCIÓN CIUDADANA

Última actualización: julio 2023

**CALIDAD Y EVALUACIÓN**

En portada | Gobierno | El Pleno | Alcaldía | Organización municipal | Gobierno abierto | Publicaciones y Convocatorias | Medios de comunicación

Lo más visto ⓘ | Carta de Servicios de Portales We... / Carta de Servicios de la Cita Previa / Carta de Servicios del Consejo Sa...

El Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Percepción ciudadana

Escuchar

## Percepción ciudadana

← Volver

El Ayuntamiento de Madrid realiza diferentes tipos de estudios para conocer la opinión, expectativas, necesidades y satisfacción de la ciudadanía. Entre éstos, destaca la [Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid](#).

Total: 6

[Estudios de Percepción Ciudadana a 7 de julio de 2023](#)  
XLSX, 181 Kbytes

[Estudios relacionados con la COVID-19](#)

[Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid](#)

[Tipos de Estudios de Percepción Ciudadana](#)

[Estudios de Percepción Ciudadana organizados por Áreas de Acción](#)  
Los estudios se clasifican en las siguientes áreas de acción que constituyen el ámbito de actuación de las políticas municipales.

[Metodología del Ayuntamiento de Madrid para la realización de encuestas](#)  
Documentos guías del Ayuntamiento de Madrid para la realización de encuestas

Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

*Decreto de 21 de diciembre de 2011 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba la Instrucción y los Criterios de Orientación para la Realización de Encuestas de Satisfacción con los Servicios Municipales.*

## Descripción

### Objetivo

Conocer a través de los estudios promovidos por las diferentes unidades del Ayuntamiento, la opinión, expectativas, necesidades y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por el Ayuntamiento, con el fin de impulsar una política de gestión municipal receptiva, participativa y de mejora continua.

- ✓ Permite disponer de un elemento de participación que recoge el nivel de satisfacción pública con los servicios.
- ✓ Muestra las líneas de avance en la mejora de los servicios públicos que prefiere la ciudadanía.
- ✓ Proporciona un medio para valorar la calidad de vida en la ciudad percibida por sus habitantes.
- ✓ Armoniza las actuaciones de las diferentes unidades municipales para conocer y evaluar la percepción ciudadana de los servicios municipales.
- ✓ Permite conocer qué investigaciones se están desarrollando a este respecto, aportando información útil para la mejora de la gestión y la adaptación de los servicios a las prioridades y preferencias de la ciudadanía y las personas usuarias.
- ✓ Optimiza el desarrollo de futuros estudios, evitando duplicidades y ofreciendo una guía para la investigación.

### Responsabilidad e impulso

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación**:

- **coordina e impulsa** el proyecto, establece los criterios necesarios a efectos de homogeneizar la metodología y calidad técnica de los estudios realizados y presta apoyo técnico y asesoramiento a las unidades del Ayuntamiento de Madrid en su realización.

- **realiza el estudio general de opinión** sobre la gestión y los servicios municipales, denominada Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid.

**Las unidades municipales** son las responsables de **elaborar y enviar** al Observatorio de la Ciudad, la documentación sobre los estudios sectoriales realizados.

## Descripción

El **Sistema de Percepción Ciudadana** comprende la realización de **estudios** promovidos por los distintos órganos municipales, en el ámbito de sus competencias, **dirigidos a** conocer las necesidades de la ciudadanía, evaluar la satisfacción ciudadana de los servicios y obtener información para el diagnóstico de la situación, al tiempo que promueven la participación ciudadana. Estos estudios se realizan con el objetivo final de recoger información que permita mejorar los servicios y actuaciones municipales.

Los estudios de percepción ciudadana son de dos tipos:

**1. Estudios generales de opinión sobre la gestión municipal y los servicios municipales:** dirigidos a conocer la percepción que tiene la **ciudadanía en general** respecto a las políticas municipales, su valoración sobre la suficiencia de los recursos y equipamientos municipales y su satisfacción con el conjunto de servicios dispensados por el Ayuntamiento (sean o no personas usuarias de los servicios).

**2. Estudios sectoriales:** son estudios que promueven los distintos órganos municipales, en el ámbito de sus competencias, dirigidos a conocer las necesidades de la ciudadanía, evaluar la satisfacción de las personas usuarias de los servicios y obtener información que permita mejorar los servicios y actuaciones municipales. Pueden ser de distintos tipos: Estudios de satisfacción de las personas usuarias, Estudios para el análisis de situación y necesidades, Consultas ciudadanas, y Sondeos a la Ciudadanía.

## Descripción

### Estudios generales de opinión sobre la gestión municipal y los servicios municipales

**Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid** ■ Encuesta a personas mayores de 16 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses. ■ La muestra de personas entrevistadas depende de su carácter general (2.500 personas) o distrital (8.500 personas). ■ Hasta 2019 se realiza a través de un cuestionario administrado personalmente en el domicilio del informante, recogido en soporte electrónico y con indicadores sintéticos pero en 2020 se cambia a telefónico y se unifican las escalas (de 0 a 10). ■ En algunas ediciones se realiza una comparativa con otras ciudades europeas y españolas.

#### Ediciones

2006 – 2007 – 2008 – 2009 -2012 – 2014 – 2016 – 2017 – 2019 – 2021 – 2022

Toda la información sobre la Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid

[https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Percepcion-Ciudadana/Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Percepcion-Ciudadana/Encuesta%20de%20Calidad%20de%20Vida%20y%20Satisfacci%C3%B3n%20con%20los%20Servicios%20P%C3%BAblicos%20de%20la%20Ciudad%20de%20Madrid)

## Descripción

### Estudios sectoriales

#### **Estudios de satisfacción de usuarios (ESU):**

dirigidos a evaluar la satisfacción de las personas usuarias con determinados servicios, actividades o actuaciones municipales específicas. En su mayor parte se trata de estudios que se han realizado siguiendo una metodología rigurosa en cuanto al procedimiento de diseño muestral, recogida de la información y explotación de los resultados y están enfocados a la detección de oportunidades de mejora.

#### **Estudios para el análisis de situación y necesidades (ASN):**

tienen por finalidad analizar las necesidades de las personas usuarias potenciales de los servicios o establecer un diagnóstico de la situación que permita un abordaje más adecuado de las actuaciones municipales. Son estudios que se basan en datos recogidos mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, obteniendo datos primarios o extrayéndolos de fuentes secundarias.

**Consultas ciudadanas (CC):** son un sistema de participación individual, para que los vecinos y vecinas den voz a sus intereses en la formulación y propuesta de políticas relacionadas con los equipamientos y servicios municipales, los planes de acción de los Distritos, etc.

**Sondeos a la Ciudadanía (SC):** son encuestas a la ciudadanía promovidas por las distintas unidades municipales y cuya finalidad es conocer la opinión ciudadana sobre temas de candente actualidad..

## Situación actual

Toda la información sobre los estudios de percepción ciudadana publicados se puede consultar en:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Percepcion-ciudadana/>

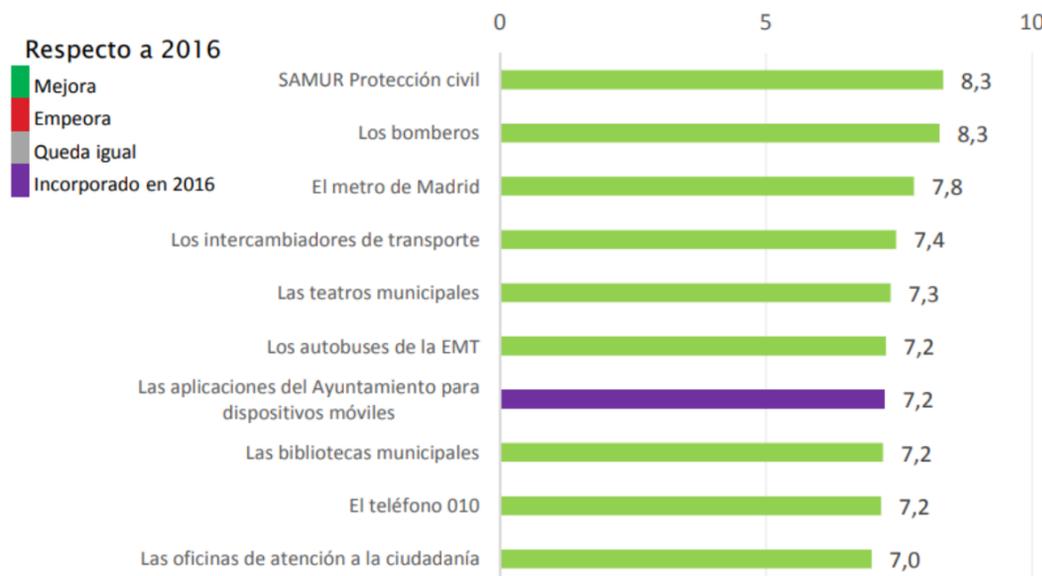
Tipo de Estudio	2004 - 2006	2007 - 2010	2011 - 2014	2015 - 2018
Estudios generales de opinión (EG)	1	4	2	2
Estudios de satisfacción de personas usuarias (ESU)	28	107	113	182
Estudios para el análisis de situación y necesidades (ASN)	22	70	48	33
Consultas ciudadanas (CC)	8	10	7	1
Sondeos de Opinión - Sondeos Ciudadanos (SC)	0	0	0	6
Otros Estudios (OE)	0	5	2	10
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>196</b>	<b>172</b>	<b>234</b>

	2019	2020	2021	2022
<b>5</b> Estudios generales de opinión sobre la gestión municipal y los servicios municipales	1	1	1	2
<b>217</b> Estudios de satisfacción de personas usuarias	50	40	59	68
<b>41</b> Estudios para el análisis de situación y necesidades	11	16	10	4
<b>24</b> Otros estudios	10	7	5	2
<b>287</b> Total	<b>72</b>	<b>64</b>	<b>75</b>	<b>76</b>

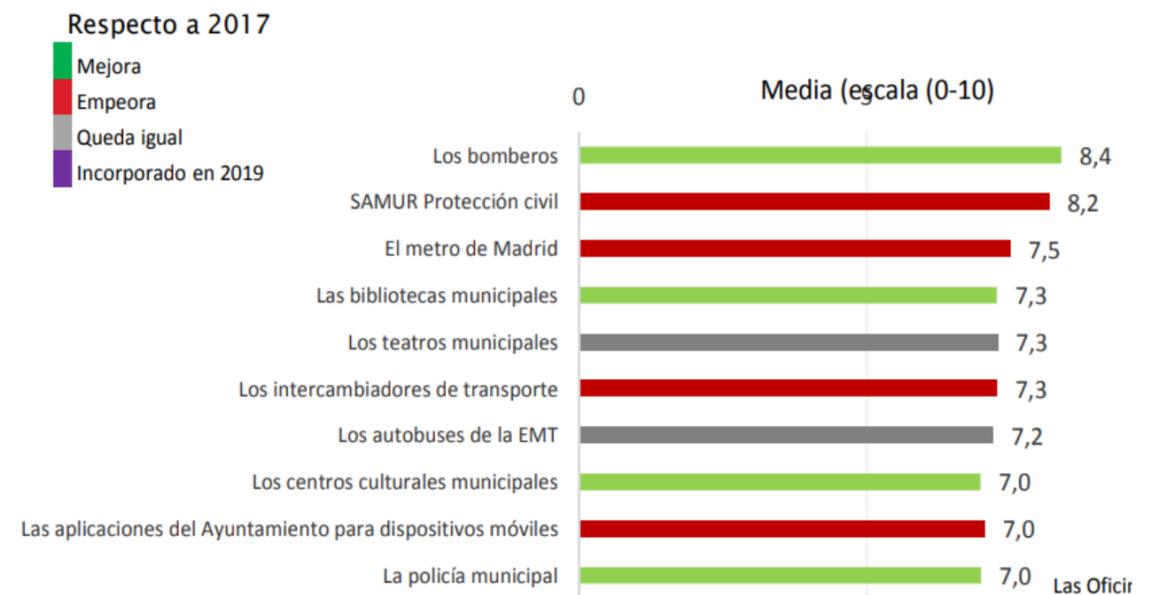
# Situación actual

## Satisfacción con los servicios públicos

Datos 2017



Datos 2019



Datos 2021



Datos 2022



## Situación actual

	2019	2020	2021	2022	Banco Estudios
Cohesión Social y Servicios Sociales	17	21	30	29	239
Cultura	1	2	4	6	47
Deporte	10	--	8	11	85
Desarrollo Económico y Tecnológico	7	14	7	4	114
Empleo	8	4	--	3	42
Espacios Públicos Abiertos	--	--	--	--	--
Medio Ambiente	1	1	1	1	18
Movilidad y Transporte	4	--	1	1	21
Relación con la Ciudadanía	2	8	8	3	104
Salud	11	7	6	7	157
Seguridad y Emergencias	3	4	4	4	54
Turismo	3	1	1	1	9
Urbanismo	--	--	--	--	14
Vivienda	1	--	1	1	10
Administración de la Ciudad	4	2	4	5	34
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>64</b>	<b>75</b>	<b>76</b>	<b>948</b>

	2004 - 2006	2007 - 2010	2011 - 2014	2015 - 2018
Cohesión Social y Servicios	3	35	37	67
Cultura	2	13	5	14
Deporte	1	8	16	31
Desarrollo Económico y Te	12	22	21	26
Empleo	1	2	6	18
Medio Ambiente	0	8	1	5
Movilidad y Transportes	0	5	3	7
Relación con la Ciudadanía	18	28	25	15
Salud	10	36	46	34
Seguridad y Emergencias	8	14	8	10
Turismo	0	1	0	2
Urbanismo	2	10	2	0
Vivienda	0	5	0	2
Administración de la Ciuda	2	9	2	3
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>196</b>	<b>172</b>	<b>234</b>

## Actuaciones del Programa Operativo de Gobierno

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

**Actuación:** Impulso de los estudios de opinión, expectativas, necesidades y satisfacción de la ciudadanía

Cumplida



### Fases o hitos previstos 2019-2023:

Seguimiento y publicación de los estudios de percepción ciudadana.

Realización de la Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid 2021, 2022 y 2023

### Indicadores de evaluación:

1. Estudios de Percepción Ciudadana Publicados en maddrid.es/Calidad y Evaluación – Meta: 200
2. Encuestas Generales de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid – Meta: 2

## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2021](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)
- [Presupuesto 2023](#)