
Informe de resultados de la Encuesta de CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MADRID 2021

Área de Acción: Cohesión Social y Servicios Sociales

Marzo 2022

Dirección General de Transparencia y Calidad

SIGMADOS



vicealcaldía
área delegada de coordinación territorial,
transparencia y participación ciudadana

MADRID

INDICE

1. Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados	3
2. Principales resultados	7
2.1. Satisfacción con los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a Cohesión Social y Servicios Sociales	8
2.2. Situación de Cohesión Social y Servicios Sociales entre los principales problemas de la ciudad	10
2.3. Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales	11
2.4. Percepción de las desigualdades en la ciudad de Madrid	13
2.5. Valoración de Madrid como ciudad amigable	14
2.6. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos	15

1 Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados

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 2021
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	8.515 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 máximo es de: $\pm 1,08\%$ 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 género según el Padrón de Habitantes
Ponderación	Los resultados se muestran ponderados por distrito, género y edad, según Padrón de Habitantes a 1 de enero de 2021
Método de recogida	Encuesta telefónica a teléfonos fijos y móviles de la ciudad, recogiendo la información en soporte electrónico
Periodo de recogida de la información	El trabajo de campo se realizó del 22 de noviembre de 2021 al 4 de enero de 2022
Expediente	300/2021/00328 Empresa adjudicataria: SIGMADOS Importe de adjudicación: 70.684,18 + 14.843,68 de IVA, total 85.527,86

Antecedentes

- Desde 2006 se han realizado sucesivas ediciones de la Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos Municipales promovida por la Dirección General de Transparencia y Calidad. Las sucesivas ediciones realizadas durante los años 2007, 2008, 2009, 2012, 2014, 2016, 2017 y 2019 han permitido tener una importante **serie temporal** cuya continuidad se mantiene a través del presente estudio para el año 2021.
- Sin embargo, la Dirección General de Transparencia y Calidad ha visto 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 anteriores ediciones y de estudios e investigaciones similares en otras ciudades de España y de Europa.
- Así, en ediciones anteriores el **método** utilizado para recoger la información fue la encuesta personal, pero en 2021 la recogida se ha llevado a cabo de manera telefónica (a teléfonos fijos y móviles) para adaptarlo a la crisis epidemiológica generada por la COVID 19 y a las nuevas formas de vida.

Este cambio de metodología conlleva la necesidad de **reducir la duración de la encuesta** y, por tanto, el número de indicadores. Este proceso de adaptación del cuestionario se ha llevado a cabo por los responsables de la Dirección de Transparencia y Calidad y de la empresa adjudicataria responsable del trabajo de campo.

- 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). En el cuestionario de 2021, estos indicadores se han unificado utilizándose en todo el cuestionario escalas numéricas de 0 a 10.

Indicadores utilizados

PREGUNTAS DE ESCALA NUMÉRICA

La mayoría de **valoraciones** que se han recogido en 2021 ha 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

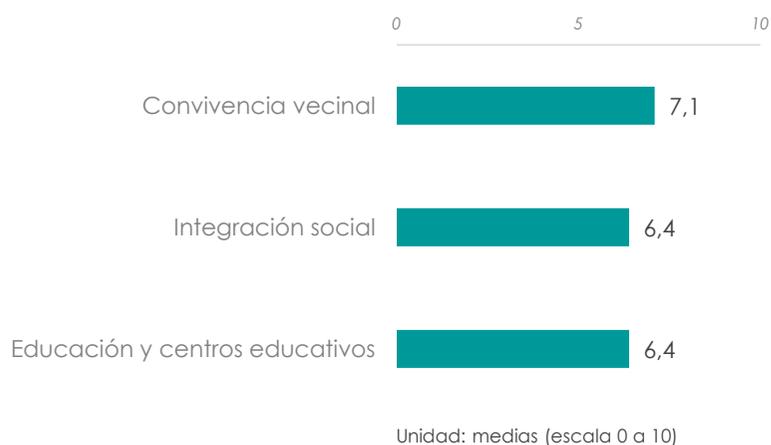
El resto de preguntas se muestran con **FRECUENCIAS PORCENTUALES**.

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).

2 Principales resultados

Satisfacción con los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a Cohesión Social y Servicios Sociales

Satisfacción con los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a la Cohesión Social y Servicios Sociales



La satisfacción con la convivencia vecinal se valora con un 7,1, mientras que la integración social obtiene una valoración de 6,4. Esta tendencia es constante en las anteriores ediciones, siendo siempre un poco superior la satisfacción con la convivencia vecinal

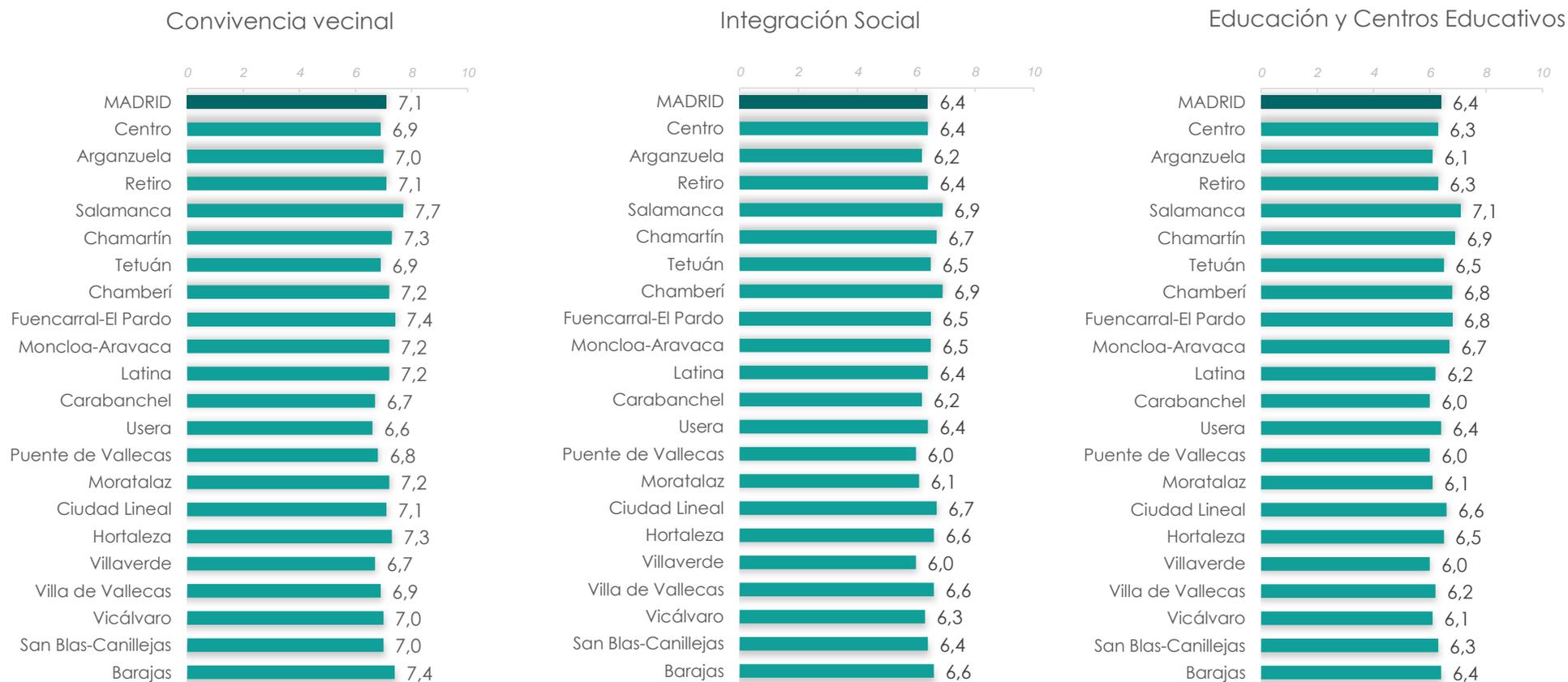
La satisfacción con la educación es un aspecto que se encuentra en el medio, no hay mucha satisfacción ni se considera poca satisfacción, aunque parece que ha subido ligeramente

Base contestan
 Total muestra 2021 n=8.515
 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Satisfacción con los aspectos relacionados con la calidad de vida: evolutivo

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

Satisfacción con los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a Cohesión Social y Servicios Sociales, por distrito

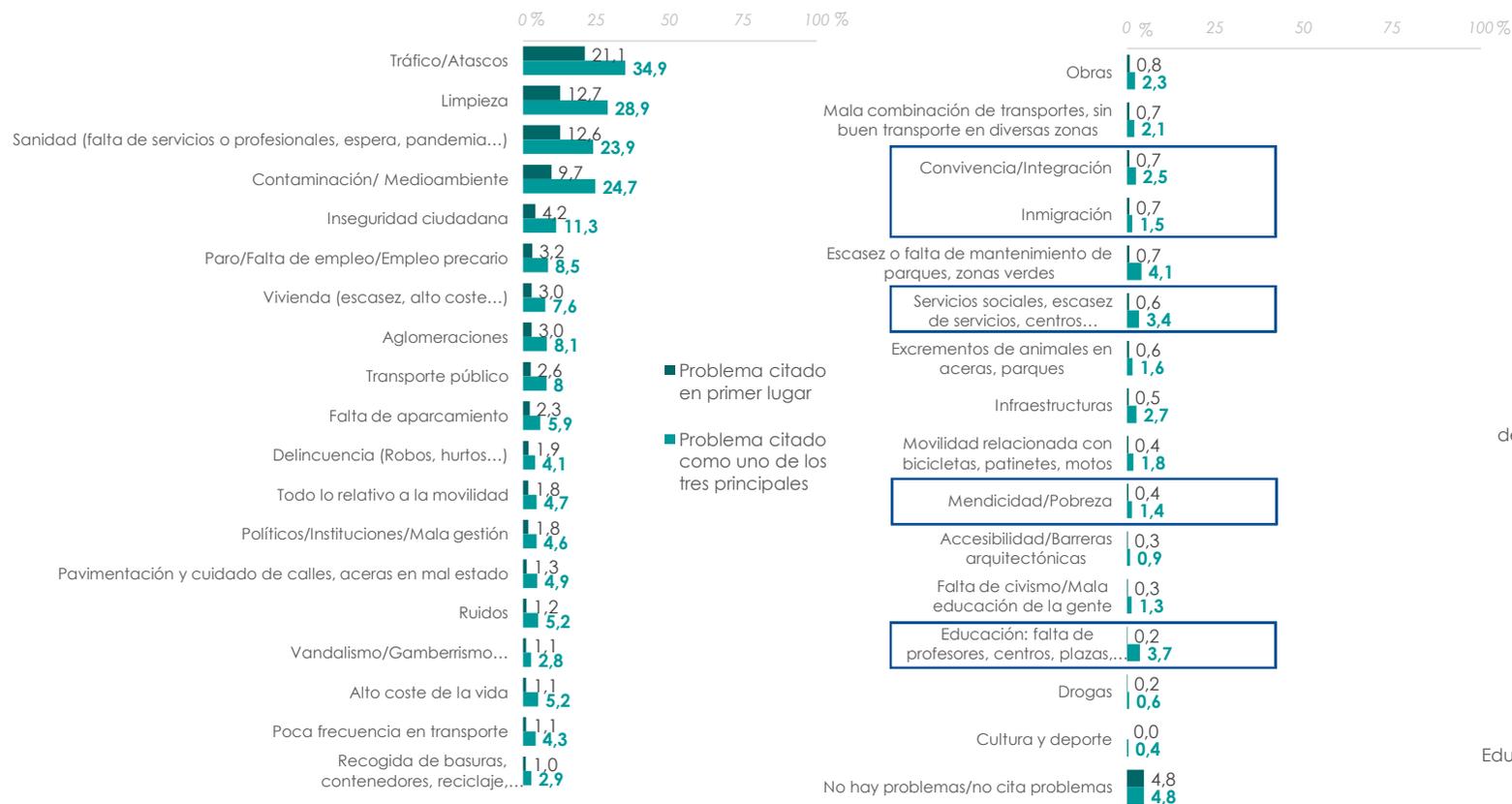


Unidad: medias (escala 0 a 10)
 Base de datos
 Total muestra 2021 n=8.515

El distrito de Salamanca es el que más se distancia en valoración positiva, en los tres aspectos, respecto al total de Madrid

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

Principales problemas en la ciudad
(respuesta espontánea, máximo 3 problemas)



El mayor problema relativo a la cohesión social y servicios sociales que detallan de manera espontánea es el relativo a la convivencia/Integración

Destaca el relativo aumento de la consideración de problemas de ciertos aspectos de la cohesión social y los servicios sociales en comparación al 2019

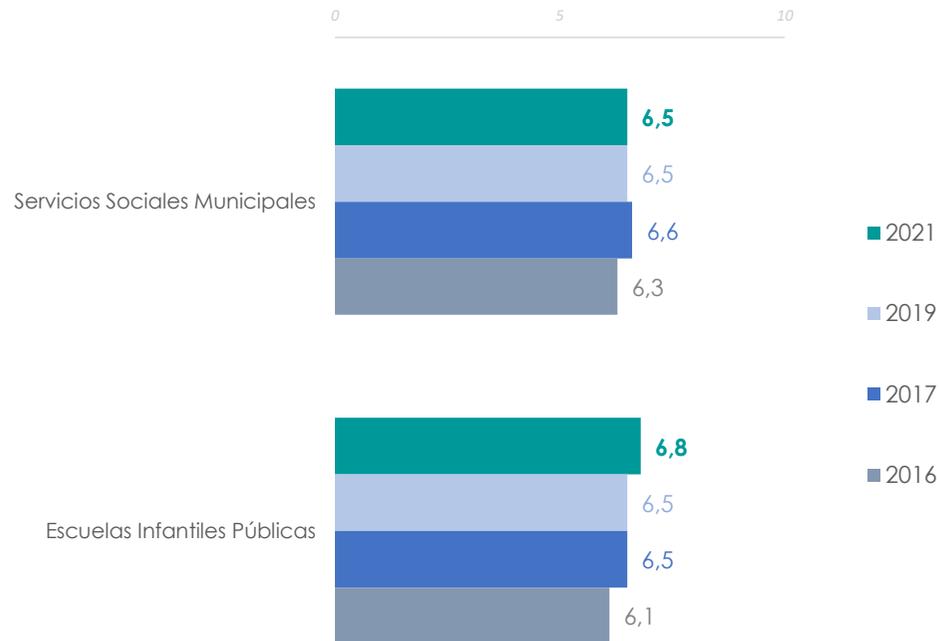
Evolución de los aspectos de Cohesión Social y Servicios Sociales como problema de la ciudad



Unidad: porcentajes
Total muestra 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales

Evolución de la satisfacción con los servicios municipales de Cohesión Social y Servicios Sociales



La satisfacción con los servicios sociales municipales se mantiene como en 2019. En todos los distritos la satisfacción se mantiene pareja. La mayor diferencia se encuentra entre Usera (6,8) y Latina (6,2)

La evolución de la valoración de las escuelas infantiles públicas sigue una tendencia al alza

Unidad: medias (escala 0 a 10)

Base de datos

Total muestra 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Satisfacción con los principales servicios municipales de Cohesión Social y Servicios Sociales, por distrito

Satisfacción con los Servicios Sociales Municipales

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

Satisfacción con las Escuelas Infantiles Públicas

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

En todos los distritos la satisfacción con los servicios sociales municipales se mantiene pareja. La mayor diferencia se encuentra entre Usera (6,8) y Latina (6,2). La evolución al alza de la valoración de las escuelas infantiles públicas se observa en los distritos Centro, Tetuán, Moncloa-Aravaca, Ciudad Lineal, San Blas-Canillejas y Barajas

Unidad: medias (escala 0 a 10)

Base contestan. Total muestra 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Percepción de las desigualdades en la ciudad de Madrid

Percepción de las desigualdades

Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades entre...	2021 (media 0-10)	2019	2017	2016
la población extranjera y autóctona	5,8	64,2	62,3	63,1
hombres y mujeres	5,4	66,4	64,1	65,6

Indicador sintético (0-100%)

Base contestan
Total muestra 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Percepción de las desigualdades, por distrito

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

Unidad: medias (escala 0 a 10)

Valoración de Madrid como ciudad amigable

Valoración de Madrid como ciudad amigable

	2021	2019	2017	2016
Valoración de Madrid como ciudad amigable...	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
con la infancia	7,3	68,9	68,9	67,7
con las personas mayores	7,0	67,6	66,9	NA
con las personas Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales	6,9	69,5	68,0	69,2
con las personas con discapacidad	6,3	63,0	64,0	66,4

Las valoraciones sobre la ciudad amigable con diversos colectivos no solo se mantienen sino que incluso mejoran respecto a 2019

Base contestan
Total muestra 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

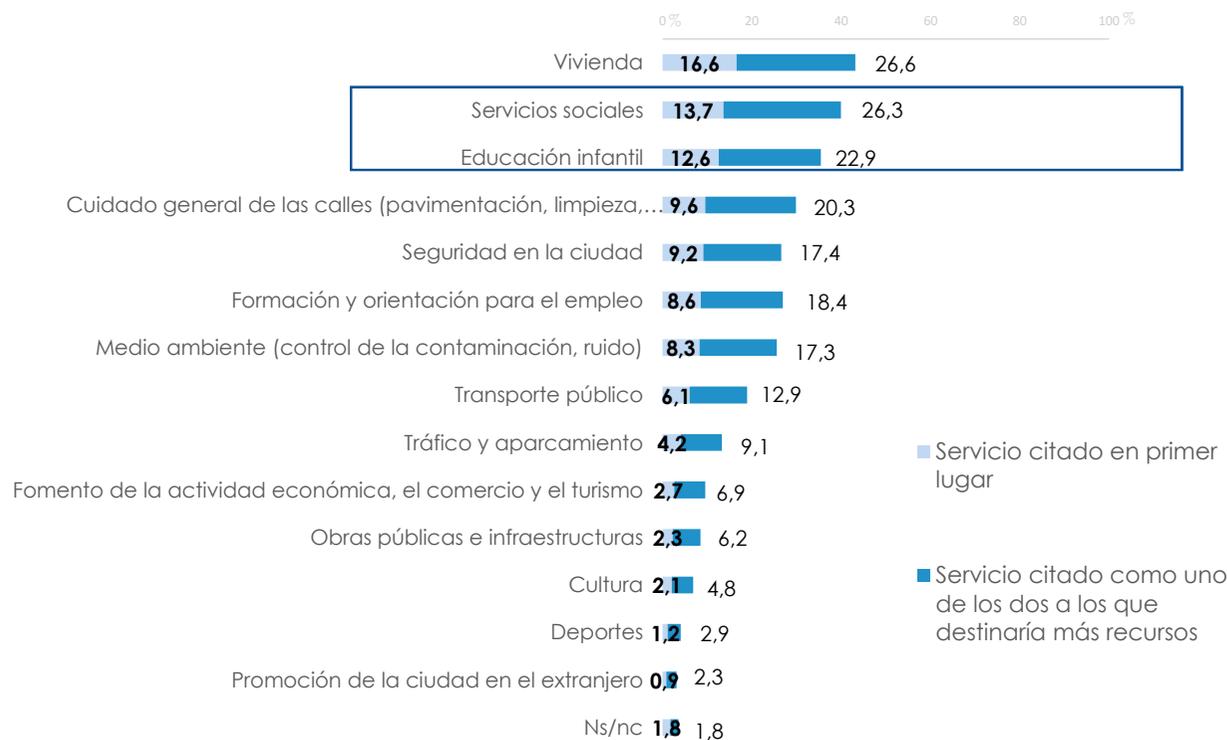
Valoración de Madrid como ciudad amigable, por distrito

	Con la infancia	Con las personas mayores	Con las personas Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales	Con las personas con discapacidad
MADRID	7,3	7,0	6,9	6,3
Centro	6,9	6,9	6,8	6,1
Arganzuela	6,9	6,6	6,7	5,9
Retiro	7,1	6,8	6,9	6,1
Salamanca	7,5	7,2	7,5	6,5
Chamartín	7,4	7,0	7,3	6,4
Tetuán	7,3	6,9	7,2	6,2
Chamberí	7,1	6,8	7,2	6,2
Fuencarral-El Pardo	7,6	7,1	7,3	6,5
Moncloa-Aravaca	7,3	7,0	7,2	6,5
Latina	7,2	6,9	6,7	6,3
Carabanchel	7,1	6,8	6,6	5,9
Usera	7,6	7,2	7,2	6,6
Puente de Vallecas	7,2	6,8	6,4	6,2
Moratalaz	7,3	6,9	6,7	6,3
Ciudad Lineal	7,5	7,2	7	6,5
Hortaleza	7,3	6,9	7,1	6,3
Villaverde	7,3	7,0	6,7	6,4
Villa de Vallecas	7,3	7,0	6,9	6,4
Vicálvaro	7,3	7,0	6,7	6,3
San Blas-Canillejas	7,3	7,1	6,9	6,4
Barajas	7,5	7,2	7,1	6,6

Unidad: medias (escala 0 a 10)

Situación en el ranking de servicios a los que deberían dedicarse más recursos

Ranking de servicios a los que deberían dedicarse más recursos



RANKING EVOLUTIVO

(no comparable al ser un índice basado en en "que se gastan demasiados, pocos recursos")
Se muestran los porcentajes correspondientes a "pocos recursos"

	2019	2017	2016
Vivienda	17,0	20,7	20,6
Cuidado general de las calles	21,1	21,3	16,4
Formación y orientación para empleo	23,0	19,8	18,8
Servicios Sociales	28,0	28,7	27,4
Sanidad	28,4	32,9	29,1
Educación	28,4	30,8	26,2
Medio Ambiente	29,7	23,7	21,1
Tráfico y aparcamiento	30,1	28,1	28,9
Seguridad en la ciudad	32,6	33,9	32,4
Transporte Público	35,0	36,5	36,8
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	35,3	30,0	30,8
Obras Públicas e Infraestructuras	36,4	33,6	32,8
Cultura	37,9	38,0	34,9
Deportes	39,8	39,8	38,2
Promoción de la ciudad en el extranjero	44,6	40,6	NA

La ciudadanía considera a los servicios sociales como el segundo servicio al que habría que dedicar más recursos, seguido por el servicio de educación infantil, también del Área de Acción de Cohesión Social y Servicios Sociales

Unidad: porcentajes
Total muestra 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Situación en el ranking de servicios a los que deberían dedicarse más recursos, por distrito

Servicios a los que deberían 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
Bases	8515	405	405	406	405	405	406	406	405	407	405	406	408	403	405	406	406	406	406	406	406	402
Vivienda	16,6	14,7	18,6	14,6	13,5	19,0	21,5	16,8	16,8	14,9	18,0	18,2	15,4	13,4	17,1	17,8	16,8	14,6	17,2	14,9	16,8	13,9
Servicios sociales	13,7	11,9	15,4	15,3	11,9	11,5	17,0	10,8	14,3	13,0	13,6	13,6	14,7	12,2	17,2	15,2	10,8	13,3	15,0	14,4	13,8	15,1
Educación infantil	12,6	13,6	10,5	11,4	9,1	12,8	12,3	11,1	12,7	12,9	12,6	11,6	12,0	15,1	9,1	13,5	12,3	15,5	16,0	13,6	13,1	13,9
Cuidado general de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)	9,6	8,9	7,6	10,0	13,1	9,1	12,5	10,3	8,9	12,2	10,6	11,1	6,8	9,6	6,9	8,6	11,3	5,9	9,4	7,8	8,6	12,0
Seguridad en la ciudad	9,2	9,6	6,4	5,9	9,4	8,1	7,6	6,4	8,3	9,0	11,6	9,6	12,3	8,7	6,9	11,5	8,4	14,0	9,1	10,6	9,3	6,1
Formación y orientación para el empleo	8,6	8,4	8,3	6,2	6,4	8,8	6,2	8,4	7,4	8,0	8,7	8,9	9,8	11,5	9,3	6,9	11,1	9,3	7,4	11,6	9,8	8,8
Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)	8,3	11,3	11,4	11,1	9,1	8,4	8,6	10,6	8,0	5,6	6,4	7,6	8,0	8,4	9,2	7,9	7,1	6,4	5,7	7,4	8,9	7,5
Transporte público	6,1	6,2	6,5	7,9	5,4	4,2	3,4	5,2	5,2	5,9	5,9	6,9	6,7	10,0	7,9	3,7	4,9	8,1	7,6	6,6	5,7	4,1
Tráfico y aparcamiento	4,2	3,9	4,0	5,2	8,6	4,0	3,5	7,1	5,9	3,9	3,5	3,4	4,7	3,0	5,4	2,2	4,6	2,2	3,7	3,2	2,5	5,2
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	2,7	3,2	2,0	4,2	4,9	4,3	2,2	5,2	3,2	5,4	1,2	1,7	1,7	0,5	1,8	4,0	2,7	2,2	2,5	2,0	2,7	2,5
Obras públicas e infraestructuras	2,3	3,0	2,5	2,2	1,5	2,5	2,4	1,7	2,9	1,7	2,7	2,0	2,2	1,5	2,0	2,5	2,4	2,5	2,2	1,9	3,0	3,0
Cultura	2,1	3,2	2,5	2,7	2,2	1,7	0,7	2,2	2,5	2,5	1,7	2,2	2,5	1,0	2,2	1,5	3,7	1,5	1,2	2,2	2,5	1,6
Deportes	1,2	1,2	0,3	1,5	0,7	2,2	0,7	2,0	0,7	1,5	0,7	0,5	1,2	2,0	1,0	1,7	1,2	1,2	1,0	1,7	1,2	3,1
Promoción de la ciudad en el extranjero	0,9	0,2	1,5	1,0	2,4	1,8	0,2	1,2	1,2	1,2	1,2	0,7	0,2	0,5	0,5	0,8	1,0	1,0	0,5	0,2	0,2	0,5

Unidad: porcentajes

SIGMADOS



www.sigmados.com



Sigmados



@Sigmados



C/Velázquez, 50. 6ª Planta
28001 Madrid España

Elaborado por:

Dirección General de Transparencia y Calidad

AYUNTAMIENTO DE MADRID



vicealcaldía

área delegada de coordinación territorial,
transparencia y participación ciudadana

MADRID

