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

Gobernanza

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. Valoración de la gestión del equipo de gobierno	8
2.2. Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid	10
2.3. Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos	11
2.4. Servicios a los que deberían destinar más recursos provenientes de los impuestos	13
2.5. Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento	15
2.6. Gobernanza por perfil demográfico	16

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

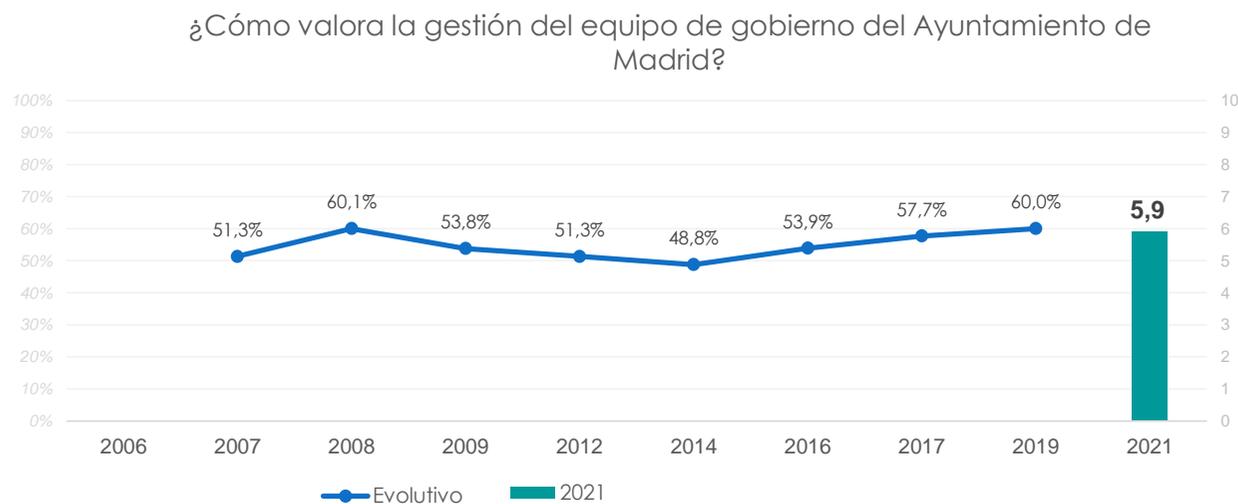
$$IS = \frac{(100 * P5) + (75 * P4) + (50 * P3) + (25 * P2) + (0 * P1)}{(P5 + P4 + P3 + P2 + P1)}$$

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

Valoración de la gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid



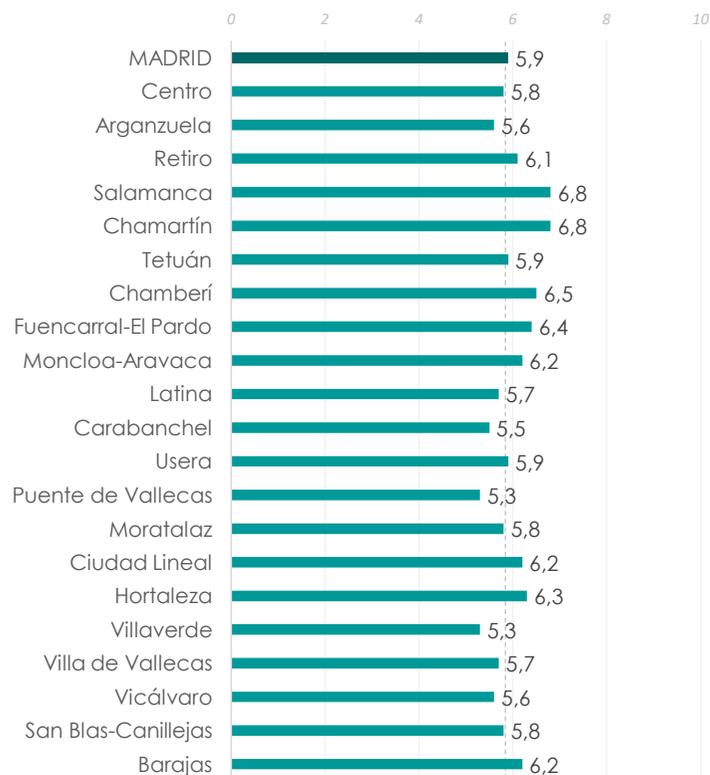
Unidad: porcentajes en evolutivo (índice sintético) y media en 2021 (escala 0 a 10)

- La gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid logra el aprobado, con un 5,9, de media

Base: contestan
Total muestra 2021 n=8.515
2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537 Oleadas anteriores aproximadamente 2.500 entrevistas

Valoración de la gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid, por distrito

Valoración de la gestión del equipo de gobierno, por distrito



Unidad: medias (escala 0 a 10)

- La gestión del equipo de gobierno es mejor valorada en los distritos de Salamanca y Chamartín (como ya sucedía en ediciones anteriores)
- Los más críticos se encuentran en los distritos de Puente de Vallecas y Villaverde

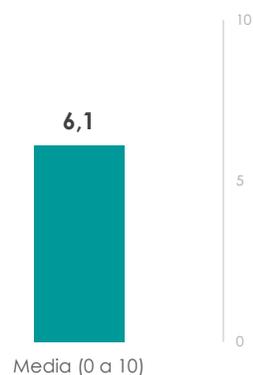
Base: contestan
 Total muestra 2021 n=8.515
 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Evolución de la valoración de la gestión del equipo de gobierno, por distrito

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	5,9	60,0	57,7	53,9
Centro	5,8	67,2	66,9	60,8
Arganzuela	5,6	67,5	56,2	59,6
Retiro	6,1	58,1	57,5	51,3
Salamanca	6,8	54,5	52,7	46,9
Chamartín	6,8	56,0	56,0	48,6
Tetuán	5,9	58,1	59,7	53,5
Chamberí	6,5	57,4	51,4	48,7
Fuencarral-El Pardo	6,4	55,1	56,4	50,6
Moncloa-Aravaca	6,2	60,6	52,8	53,0
Latina	5,7	59,6	60,8	54,1
Carabanchel	5,5	60,5	65,6	55,7
Usera	5,9	60,0	60,5	57,3
Puente de Vallecas	5,3	61,5	61,1	57,0
Moratalaz	5,8	60,8	61,1	53,8
Ciudad Lineal	6,2	63,5	56,3	52,4
Hortaleza	6,3	61,4	55,1	52,5
Villaverde	5,3	58,2	47,1	56,5
Villa de Vallecas	5,7	61,1	63,2	57,0
Vicálvaro	5,6	61,6	53,4	52,9
San Blas-Canillejas	5,8	58,9	61,5	55,3
Barajas	6,2	58,1	57,6	52,0

Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid, por distrito

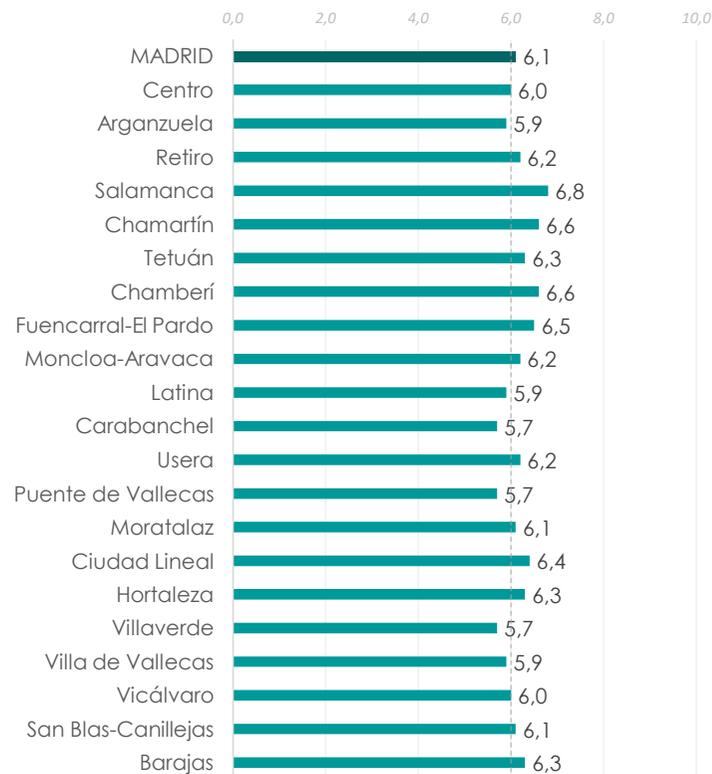
¿Cómo está de satisfecho con la Administración del Ayuntamiento de Madrid?



Unidad: medias (escala 0 a 10)

No es posible la comparativa con ediciones anteriores porque no se preguntaba por la Administración actual si no por la evolución

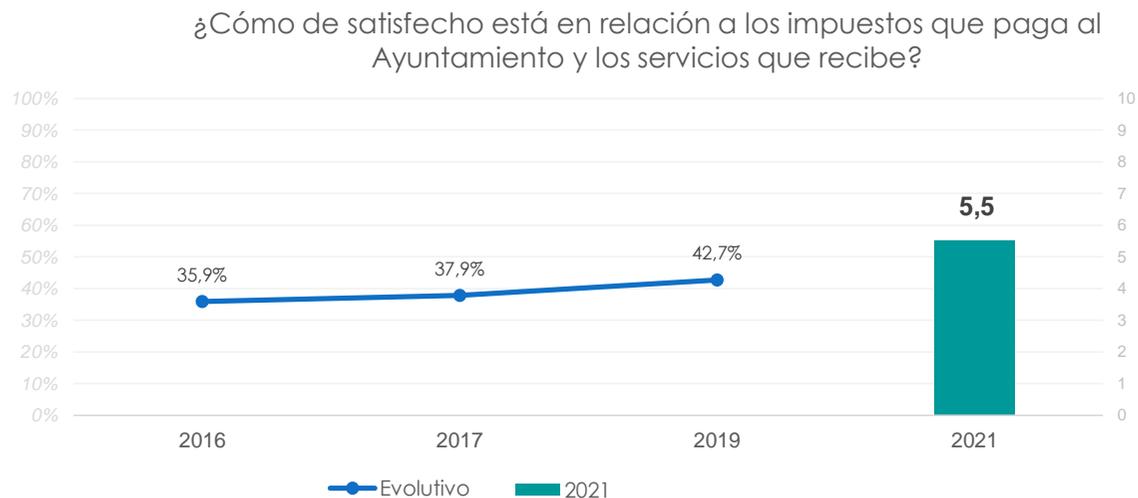
Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid, por distrito



- La satisfacción con la Administración del Ayuntamiento también es más elevada en los distritos de Salamanca y Chamartín, además de en Chamberí
- Se muestran más insatisfechos/as en los distritos de Puente de Vallecas, Villaverde y Carabanchel con un 5,7 de media en todos ellos

Base: contestan
Total muestra 2021 n=8.515

Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados al Ayuntamiento y los servicios recibidos



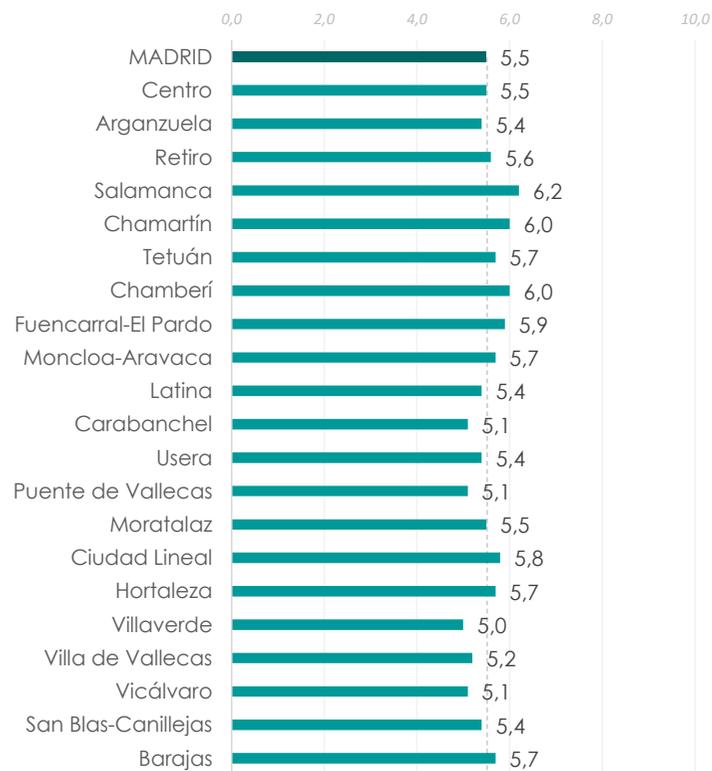
Unidad: porcentajes en evolutivo (índice sintético) y media en 2021 (escala 0 a 10)

- En 2021, la de satisfacción con la relación entre servicios recibidos e impuestos pagados al Ayuntamiento alcanza una media de 5,5. Parece que sigue una tendencia alcista a lo largo de las distintas oleadas

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

Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos, por distrito

Satisfacción con el balance entre impuestos y servicios, por distrito



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

- Muestran mayor satisfacción con el balance entre impuestos y servicios recibidos en el distrito de Salamanca
- De nuevo, Villaverde, Puente de Vallecas y Carabanchel se muestran más críticos, junto a los distritos de Vicálvaro y de Villa de Vallecas

Satisfacción con el balance entre impuestos y servicios, por distrito: evolutivo

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	5,5	42,7	37,9	35,9
Centro	5,5	49,9	47,6	42,0
Arganzuela	5,4	49,1	35,9	44,3
Retiro	5,6	39,3	40,2	38,0
Salamanca	6,2	38,8	37,6	35,0
Chamartín	6,0	43,1	39,5	35,4
Tetuán	5,7	42,2	38,3	36,5
Chamberí	6,0	37,6	30,0	35,3
Fuencarral-El Pardo	5,9	36,3	35,3	31,2
Moncloa-Aravaca	5,7	45,3	29,7	31,0
Latina	5,4	47,9	42,0	38,3
Carabanchel	5,1	40,0	45,0	32,4
Usera	5,4	41,7	41,4	39,7
Puente de Vallecas	5,1	40,0	45,4	39,1
Moratalaz	5,5	47,2	40,3	32,4
Ciudad Lineal	5,8	51,5	38,4	36,7
Hortaleza	5,7	41,4	34,3	36,7
Villaverde	5,0	35,3	29,4	34,2
Villa de Vallecas	5,2	38,9	41,8	36,1
Vicálvaro	5,1	46,2	25,8	35,7
San Blas-Canillejas	5,4	38,3	25,0	27,5
Barajas	5,7	35,7	32,7	33,1

Servicios a los que se deberían destinar mas recursos provenientes de los impuestos

El principal servicio al que destinar dinero de los impuestos (servicio citado en primer lugar)



Unidad: porcentajes de servicio citado en primer lugar

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

Total servicios a los que destinar dinero de los impuestos (servicios citados como uno de los dos a los que destinarían más recursos)



Unidad: porcentajes (suma de servicios citados en primer y segundo lugar)

Evolutivo (no comparable con 2021*)

	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 pregunta en oleadas anteriores era sobre si se gastan demasiados o pocos recursos en diferentes servicios)

- La vivienda y los servicios sociales se sitúan como los servicios a los que destinarían más recursos provenientes de los impuestos. Le siguen la educación infantil y el cuidado general de las calles
- Los datos no son estrictamente comparables con ediciones anteriores por la manera de recoger la información, pero vivienda, cuidado general de calles y servicios sociales eran también algunos de los servicios a los que se destinaban demasiados / pocos recursos

Servicios a los que se deberían destinar más recursos provenientes de los impuestos, por distrito

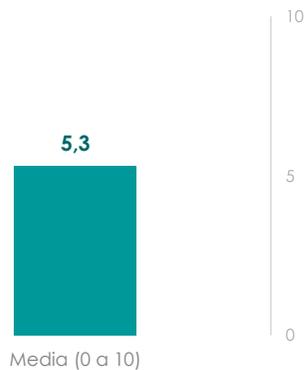
Servicios a los que destinarían más recursos, por distrito	MADRID	MADRID																				
		Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarril- El Pardo	Moncloa- Aravaca	Lafina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	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

- Los principales servicios a los que destinarían más recursos se mantienen sin diferencias significativas entre los distintos distritos
- Solo destacable la mayor relevancia del tráfico y aparcamiento en el distrito de Salamanca, de la vivienda en el distrito de Tetuán, de la seguridad en el de Villaverde y del transporte público en el de Puente de Vallecas
- El medio ambiente cobra mayor importancia en algunos de los distritos más cercanos al centro de la ciudad: Chamberí, Retiro, Arganzuela y Centro

Unidad: porcentajes

Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento

Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento

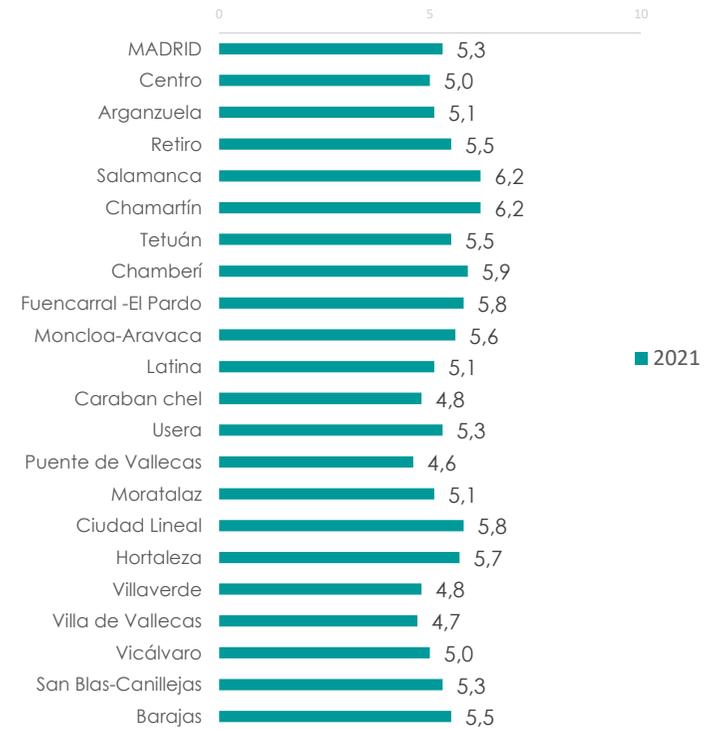


La satisfacción es muy superior en los distritos de Salamanca y Chamartín, los dos únicos que superan el 6. Por otro lado, los distritos que menos satisfacción muestran son Puente de Vallecas y Villa de Vallecas

No es posible la comparativa con ediciones anteriores porque no se preguntaba por la Administración actual si no por la evolución

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

Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones), por distrito



Gobernanza, por perfil demográfico

	MADRID	Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 ó más años
Base	8515	3896	4619	1325	2253	1589	1332	2016
Satisfacción con la Administración Ayuntamiento de Madrid	6,1	6,1	6,1	6,2	6,2	6,1	5,9	6,3
Calificación de la gestión equipo gobierno	5,9	5,9	6,0	5,9	5,7	6,0	5,8	6,3
Satisfacción entre lo que paga de impuestos y los servicios que recibe	5,5	5,6	5,5	5,7	5,5	5,5	5,4	5,7
Beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento	5,3	5,5	5,2	5,3	5,1	5,3	5,2	5,7

- Las personas más jóvenes y los más mayores son tendencialmente los que se muestran algo más satisfechos con la relación entre impuestos y servicios que recibe. Pero, en general, no aparecen importantes diferencias significativas por género o por edad

Unidad: medias (escala 0 a 10)
Base: contestan

SIGMADOS

 www.sigmados.com

 Sigmados

 @Sigmados

EUROSTAR 

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

Dirección General de Transparencia y Calidad
AYUNTAMIENTO DE MADRID



vicealcaldía

área delegada de coordinación territorial,
transparencia y participación ciudadana

MADRID