

Informe de resultados Área de Acción: Gobernanza

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. Valoración de la gestión del equipo de gobierno	8
B.2. Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid	10
B.3. Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos	11
B.4. Servicios a los que deberían destinar más recursos provenientes de los impuestos	13
B.5. Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento	15
B.6. Gobernanza por perfil sociodemográfico	16

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.

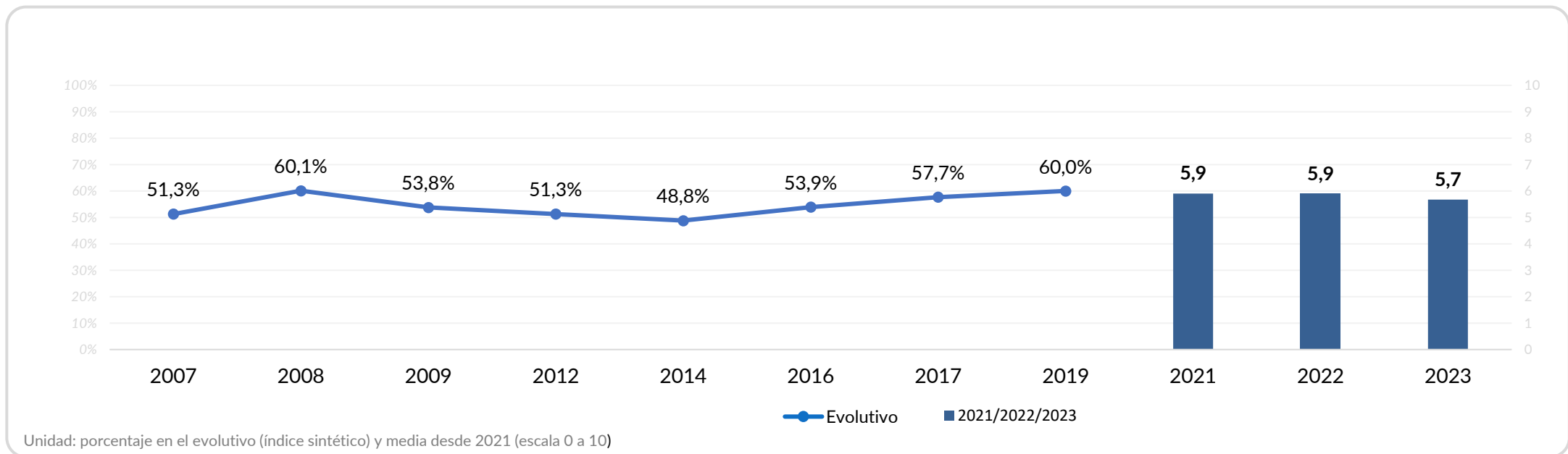
La suma de opciones de respuesta sería un 100% en el caso de preguntas de respuesta única (por ejemplo, el distrito donde vive) o más del 100% en el caso de preguntas con posible respuesta múltiple (por ejemplo, problemas principales de la ciudad).

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Valoración de la gestión del equipo de gobierno
- B.2. Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid
- B.3. Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos
- B.4. Servicios a los que deberían destinar más recursos provenientes de los impuestos
- B.5. Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento
- B.6. Gobernanza por perfil demográfico

B.1. VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DEL EQUIPO DE GOBIERNO

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

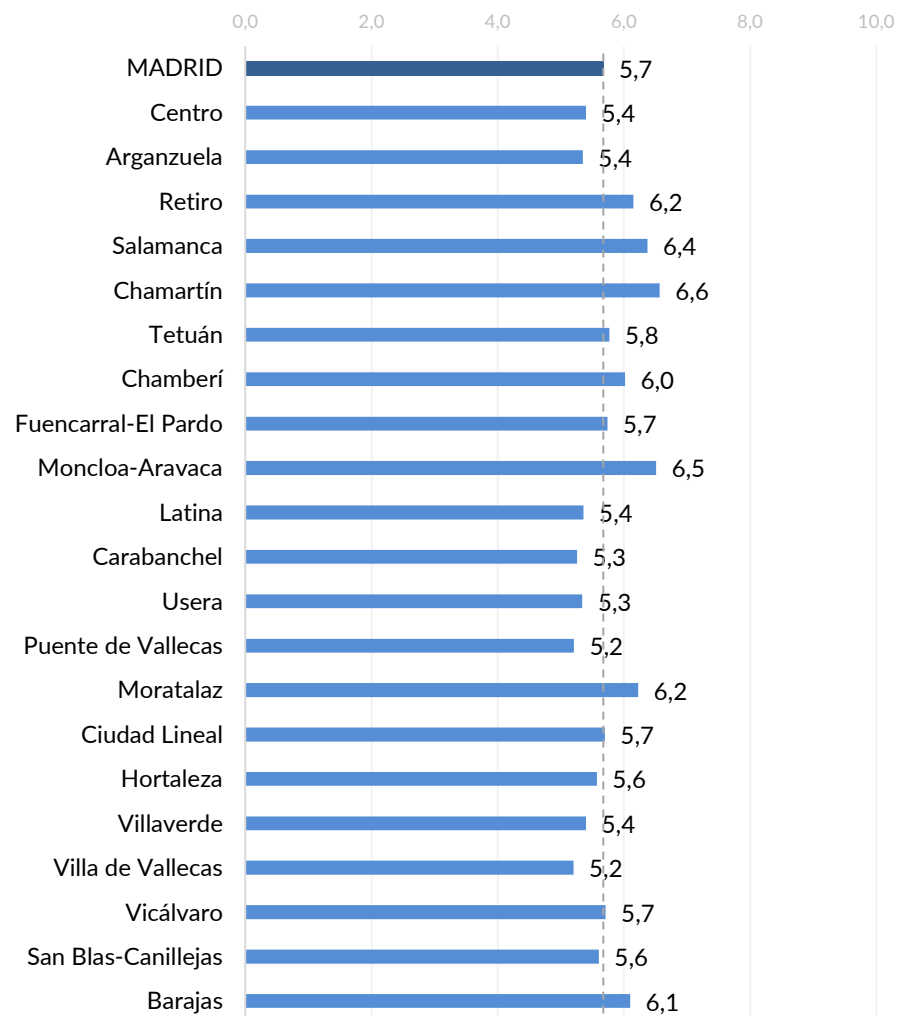


Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

- La gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid obtiene una valoración levemente más baja que en años anteriores.

B.1. VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DEL EQUIPO DE GOBIERNO

Calificación de la gestión del equipo de gobierno, por distrito



- En el distrito de Chamartín es donde la gestión del equipo de gobierno es mejor valorada (media de 6,6).
- Los más críticos se encuentran en los distritos de Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Usera.

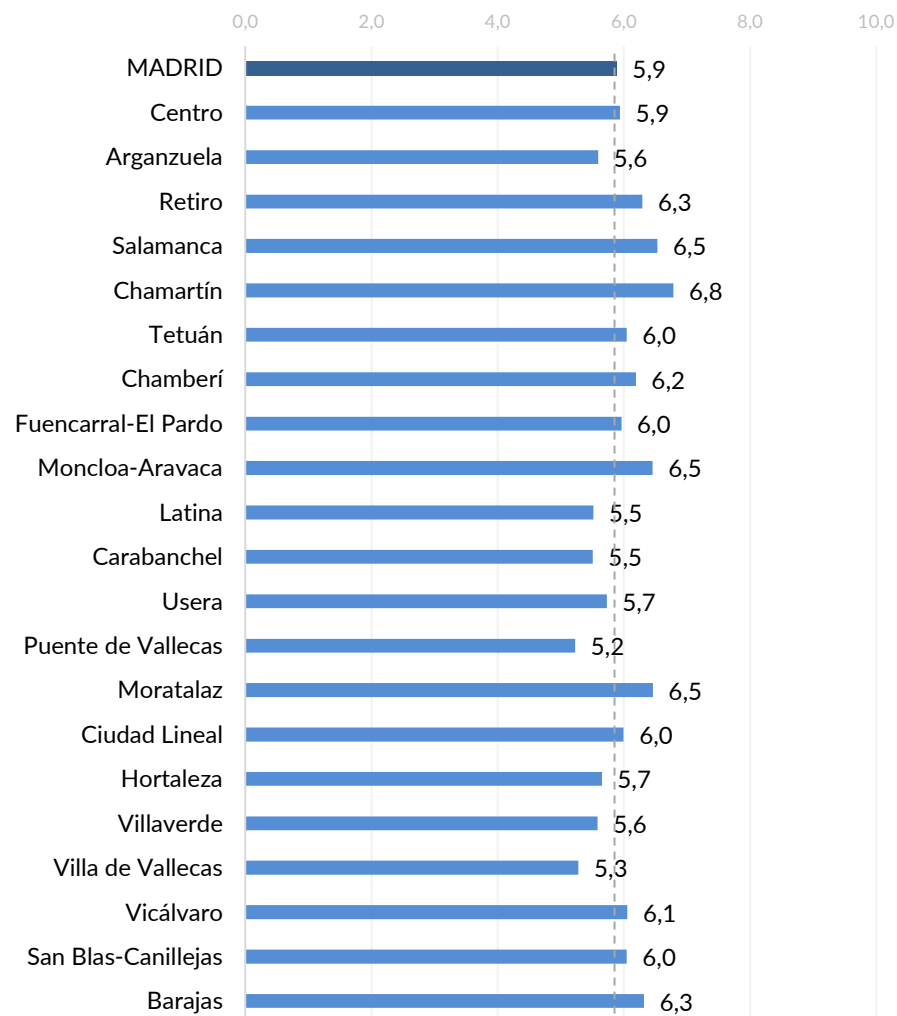
Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

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

	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)			Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	5,7	5,9	5,9	60,0	57,7	53,9
Centro	5,4	5,5	5,8	67,2	66,9	60,8
Arganzuela	5,4	5,6	5,6	67,5	56,2	59,6
Retiro	6,2	6,2	6,1	58,1	57,5	51,3
Salamanca	6,4	6,3	6,8	54,5	52,7	46,9
Chamartín	6,6	6,5	6,8	56,0	56,0	48,6
Tetuán	5,8	6,1	5,9	58,1	59,7	53,5
Chamberí	6,0	6,2	6,5	57,4	51,4	48,7
Fuencarral-El Pardo	5,7	6,2	6,4	55,1	56,4	50,6
Moncloa-Aravaca	6,5	6,1	6,2	60,6	52,8	53,0
Latina	5,4	5,9	5,7	59,6	60,8	54,1
Carabanchel	5,3	5,7	5,5	60,5	65,6	55,7
Usera	5,3	5,5	5,9	60,0	60,5	57,3
Puente de Vallecas	5,2	5,6	5,3	61,5	61,1	57,0
Moratalaz	6,2	5,5	5,8	60,8	61,1	53,8
Ciudad Lineal	5,7	6,0	6,2	63,5	56,3	52,4
Hortaleza	5,6	6,0	6,3	61,4	55,1	52,5
Villaverde	5,4	5,7	5,3	58,2	47,1	56,5
Villa de Vallecas	5,2	5,5	5,7	61,1	63,2	57,0
Vicálvaro	5,7	5,3	5,6	61,6	53,4	52,9
San Blas-Canillejas	5,6	5,7	5,8	58,9	61,5	55,3
Barajas	6,1	6,1	6,2	58,1	57,6	52,0

B.2. SATISFACCIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid, por distrito



- La satisfacción con la Administración del Ayuntamiento consigue unos datos similares a 2022 y 2021.
- Es más elevada en los distritos de Chamartín, Salamanca, Moncloa-Aravaca y Moratalaz.
- Se muestran más insatisfechos/as en los distritos de Puente de Vallecas y Villa de Vallecas con una media de 5,2 y 5,3 respectivamente.

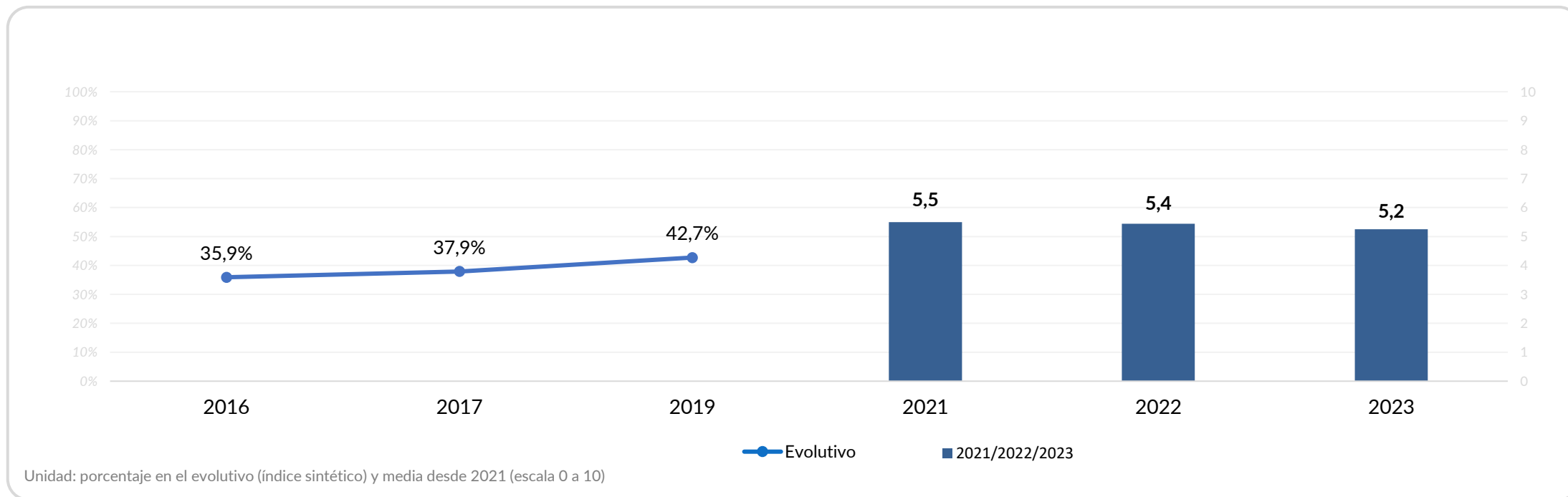
Unidad: media (escala 0 a 10)
 Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

Evolución de la satisfacción de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, por distrito

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

B.3. SATISFACCIÓN CON EL BALANCE ENTRE LOS IMPUESTOS PAGADOS Y LOS SERVICIOS RECIBIDOS

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

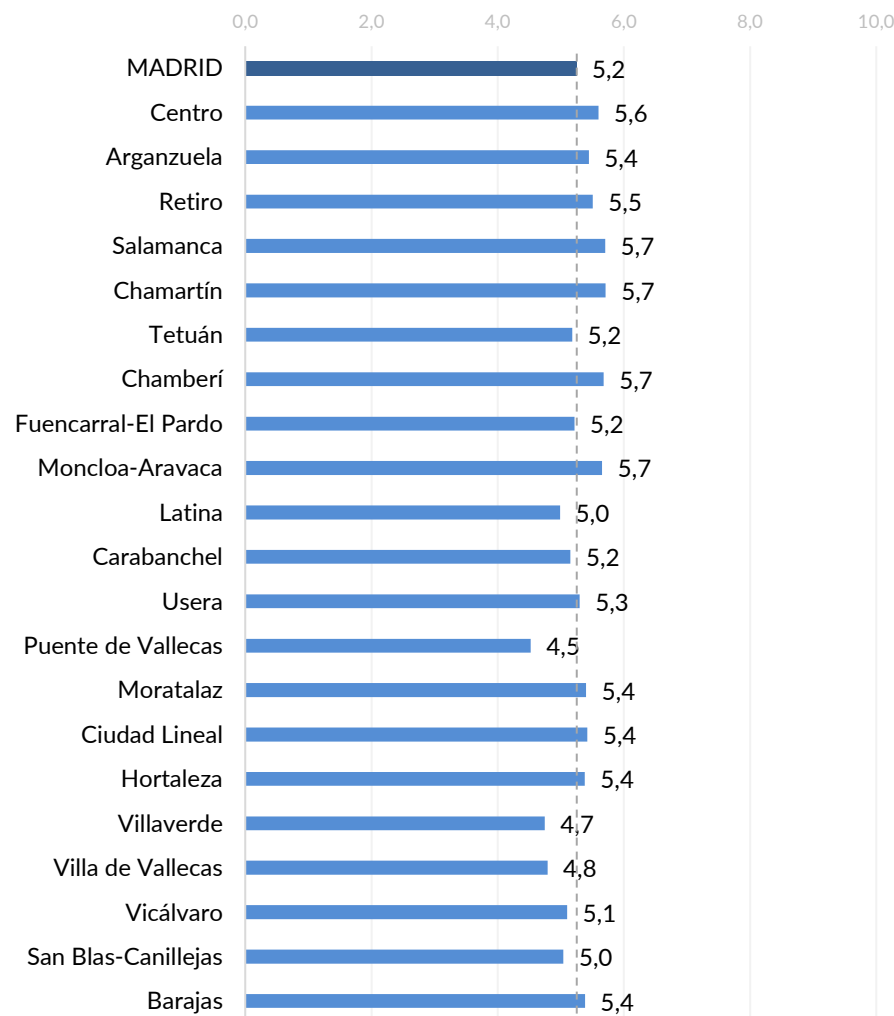


Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

- En 2023, la satisfacción con la relación entre los servicios recibidos y los impuestos pagados al Ayuntamiento disminuye de 5,4 a 5,2. Se pierde la tendencia alcista observada desde 2016.

B.3. SATISFACCIÓN CON EL BALANCE ENTRE LOS IMPUESTOS PAGADOS Y LOS SERVICIOS RECIBIDOS

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



- Muestran mayor satisfacción con el balance entre impuestos pagados y servicios recibidos en los distritos de Salamanca, Chamartín, Chamberí y Moncloa-Aravaca.
- En los distritos de Puente de Vallecas y Villaverde encontramos la media más baja (4,5 y 4,7).

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

Evolución de la satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y servicios recibidos, por distrito

	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)			Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	5,2	5,4	5,5	42,7	37,9	35,9
Centro	5,6	5,4	5,5	49,9	47,6	42,0
Arganzuela	5,4	5,5	5,4	49,1	35,9	44,3
Retiro	5,5	5,8	5,6	39,3	40,2	38,0
Salamanca	5,7	5,8	6,2	38,8	37,6	35,0
Chamartín	5,7	5,8	6,0	43,1	39,5	35,4
Tetuán	5,2	5,6	5,7	42,2	38,3	36,5
Chamberí	5,7	5,9	6,0	37,6	30,0	35,3
Fuencarral-El Pardo	5,2	5,6	5,9	36,3	35,3	31,2
Moncloa-Aravaca	5,7	6,0	5,7	45,3	29,7	31,0
Latina	5,0	5,4	5,4	47,9	42,0	38,3
Carabanchel	5,2	5,3	5,1	40,0	45,0	32,4
Usera	5,3	5,1	5,4	41,7	41,4	39,7
Puente de Vallecas	4,5	5,1	5,1	40,0	45,4	39,1
Moratalaz	5,4	5,3	5,5	47,2	40,3	32,4
Ciudad Lineal	5,4	5,5	5,8	51,5	38,4	36,7
Hortaleza	5,4	5,3	5,7	41,4	34,3	36,7
Villaverde	4,7	5,3	5,0	35,3	29,4	34,2
Villa de Vallecas	4,8	5,1	5,2	38,9	41,8	36,1
Vicálvaro	5,1	5,0	5,1	46,2	25,8	35,7
San Blas-Canillejas	5,0	5,3	5,4	38,3	25,0	27,5
Barajas	5,4	5,6	5,7	35,7	32,7	33,1

B.4. SERVICIOS A LOS QUE DEBERÍAN DESTINAR MÁS RECURSOS PROVENIENTES DE LOS IMPUESTOS

Ranking de servicios a los que deberían dedicarse más recursos



○ La vivienda y el cuidado general de las calles son dos de los servicios a los que se considera deben dedicarse más recursos. Se debe destacar el aumento de ambos, en el grado de relevancia, respecto a 2022 y 2021.

	2023	2022	2021
Vivienda	20,9	17,6	16,6
Estado de las calles (pavimentación, limpieza...)	13,8	7,9	9,6
Servicios sociales	12,7	15,1	13,7
Seguridad en la ciudad	12,3	10,7	9,2
Educación infantil	8,6	12,9	12,6
Medio ambiente	6,8	6,5	8,3
Transporte público	5,8	6,2	6,1
Formación y orientación para el empleo	4,3	8,1	8,6
Obras Públicas e Infraestructuras	3,7	2,2	2,3
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	3,1	2,8	2,7
Tráfico y aparcamiento	2,8	3,4	4,2
Cultura	2,0	2,4	2,1
Deportes	0,7	1,3	1,2
Promoción de la ciudad en el extranjero	0,4	0,7	0,9

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

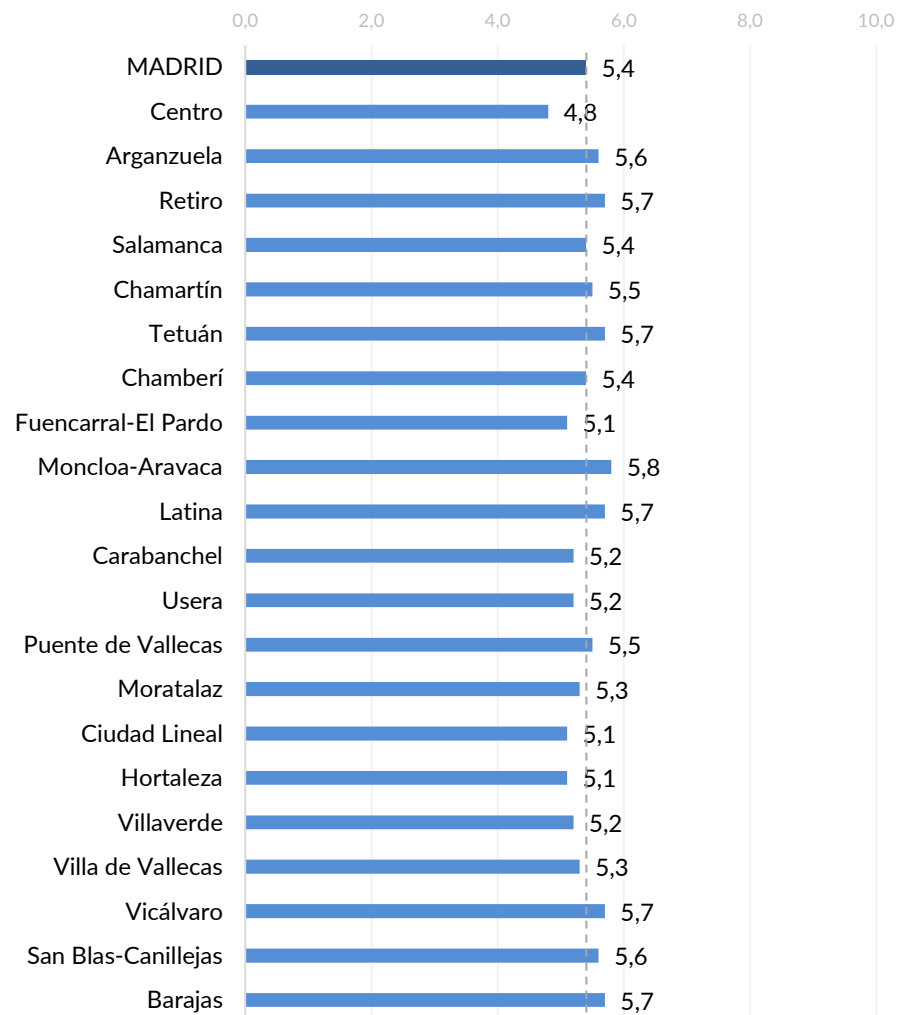
B.4. SERVICIOS A LOS QUE DEBERÍAN DESTINAR MÁS RECURSOS PROVENIENTES DE LOS IMPUESTOS

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	20,9	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.)	13,8	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	12,7	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	12,3	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	8,6	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...)	6,8	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	5,8	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	4,3	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	3,7	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	3,1	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	2,8	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	2,0	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	0,7	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	0,4	0,9	-	-	1,7	1,4	0,4	0,8	0,6	0,7	-	-	0,5	-	0,8	-	-	1,1	-	1,5	-	0,9

B.5. SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS FISCALES PROMOVIDOS POR EL AYUNTAMIENTO

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



- Manifiestan una mayor satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el ayuntamiento en el distrito Moncloa-Aravaca (5,8).
- El distrito Centro (4,8), es el más críticos a este respecto.

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

Evolución de la Satisfacción con los beneficios fiscales (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones), por distrito

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

Valoración de los principales indicadores de gobernanza, por perfil demográfico

	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid	5,9	6,0	5,8	5,9	5,5	6,0	5,7	6,4
Calificación de la gestión del equipo de gobierno	5,7	5,8	5,6	5,5	5,2	5,8	5,4	6,3
Satisfacción con los beneficios fiscales (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones)	5,4	5,4	5,4	5,2	5,3	5,4	5,1	5,8
Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos	5,2	5,3	5,2	5,1	5,1	5,1	5,3	5,6

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

- Las personas de mayor edad manifiestan una mayor satisfacción con los diferentes aspectos analizados de la gobernanza.



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