

---

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

Distrito: Hortaleza

Marzo 2022

Dirección General de Transparencia y Calidad

---

**SIGMADOS**



vicealcaldía  
área delegada de coordinación territorial,  
transparencia y participación ciudadana

MADRID

## INDICE

<b>1. Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados</b>	<b>3</b>
<b>2. Principales resultados</b>	<b>7</b>
2.1. Calidad de vida	8
2.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad	20
2.3. Gobernanza	24
2.4. Satisfacción con los servicios y equipamientos municipales	32
<b>3. Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas</b>	<b>45</b>

---

# 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"> <li>• Determinar el grado de satisfacción de la ciudadanía con:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vivir en Madrid</li> <li>• Diversos aspectos relacionados con la calidad de vida</li> <li>• Los servicios que presta el Ayuntamiento</li> </ul> </li> <li>• 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</li> <li>• Identificar las diferencias y semejanzas que presentan las cuestiones planteadas entre distritos</li> </ul>
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).

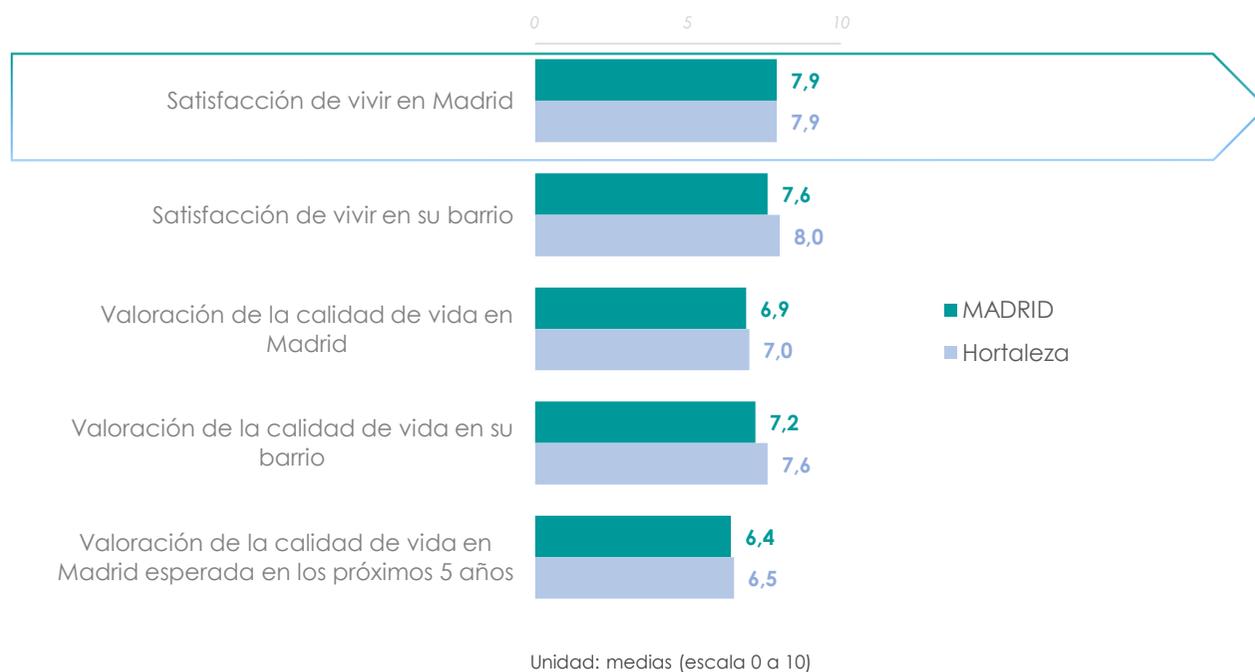
---

## 2 Principales resultados

---

## 2.1 Calidad de vida

# Calidad de vida

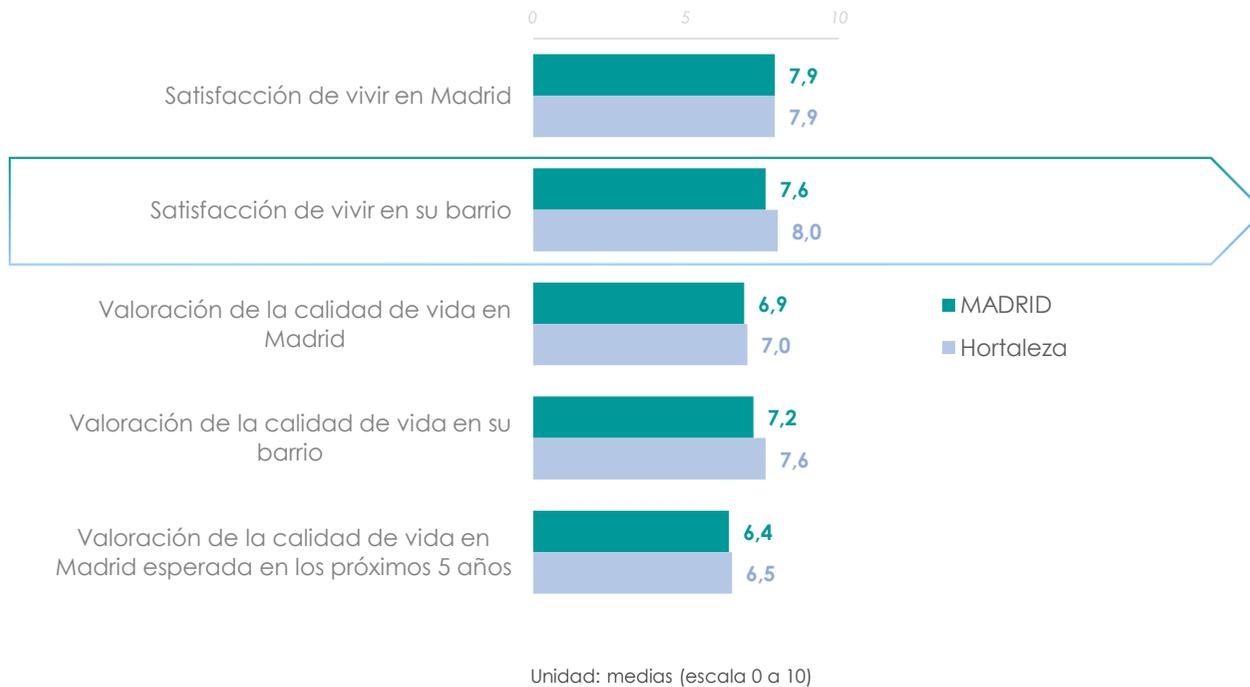


## Satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid por distrito: evolutivo

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
<b>MADRID</b>	<b>7,9</b>	<b>74,8</b>	<b>75,6</b>	<b>74,7</b>
Centro	7,8	83,6	71,9	75,9
Arganzuela	7,6	77,0	75,7	76,0
Retiro	7,8	75,6	70,8	76,4
Salamanca	8,3	75,9	81,3	80,2
Chamartín	8,1	80,1	78,0	71,2
Tetuán	7,8	71,9	76,9	70,9
Chamberí	8,1	77,0	76,4	78,7
Fuencarral-El Pardo	8,0	72,3	77,0	75,1
Moncloa-Aravaca	7,9	77,0	74,7	72,6
Lafina	7,8	73,3	66,6	80,3
Carabanchel	7,7	75,2	85,0	71,6
Usera	8,0	73,7	76,9	74,9
Puente de Vallecas	7,8	72,7	78,7	75,3
Moratalaz	7,7	76,7	77,1	71,2
Ciudad Lineal	7,9	69,1	80,4	71,2
<b>Hortaleza</b>	<b>7,9</b>	<b>77,5</b>	<b>69,8</b>	<b>79,1</b>
Villaverde	7,7	72,3	67,2	70,8
Villa de Vallecas	7,8	74,3	79,4	76,1
Vicálvaro	7,6	72,0	72,6	71,6
San Blas-Canillejas	7,7	73,2	71,2	73,0
Barajas	7,8	73,6	72,2	71,1

Base contestan  
 Base total muestra Madrid 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537  
 Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

# Calidad de vida



Satisfacción de vivir en su barrio, por distrito: evolutivo

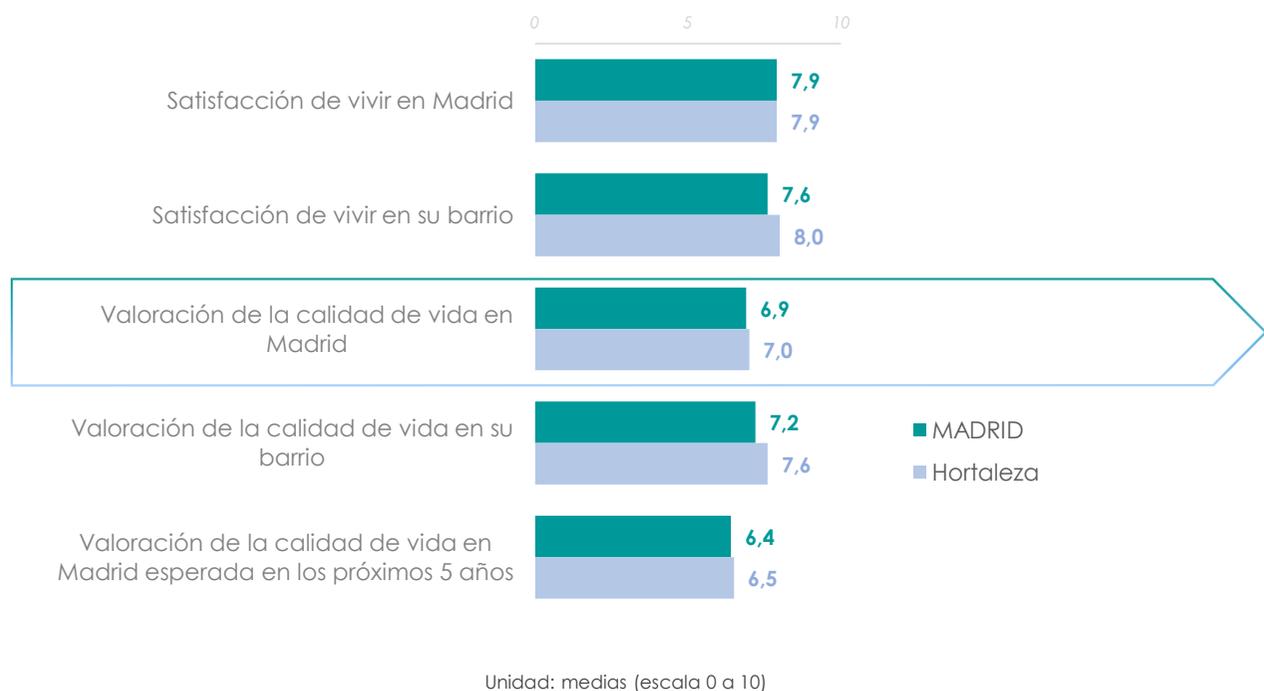
	2021	2019	2017	2016
(media 0-10)				
<b>MADRID</b>	<b>7,6</b>	72,0	69,8	70,8
Centro	7,5	77,4	68,0	70,3
Arganzuela	7,9	81,4	75,9	73,7
Retiro	8,3	82,5	73,6	82,5
Salamanca	8,4	77,9	78,1	80,8
Chamartín	8,4	83,9	81,8	74,3
Tetuán	7,4	66,8	66,6	63,5
Chamberí	8,4	79,3	76,4	82,8
Fuencarral-El Pardo	8,1	73,8	73,6	72,9
Moncloa-Aravaca	8,2	81,3	78,1	77,6
Lafina	7,5	68,1	64,5	73,3
Carabanchel	6,9	68,3	65,7	63,1
Usera	6,7	60,2	64,9	52,6
Puente de Vallecas	6,8	65,3	62,2	68,3
Moratalaz	8,1	78,7	75,0	74,4
Ciudad Lineal	7,5	66,2	74,0	67,6
Hortaleza	8,0	75,8	70,5	78,1
Villaverde	6,6	53,4	44,2	55,1
Villa de Vallecas	7,6	71,3	67,1	71,8
Vicálvaro	7,6	72,7	68,4	72,2
San Blas-Canillejas	7,5	67,8	65,6	67,5
Barajas	8,2	79,9	76,0	74,4

Indicador sintético (0-100%)

Base contestan  
 Base total muestra Madrid 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537  
 Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

# Calidad de vida

## Valoración de la calidad de vida en Madrid, por distrito: evolutivo

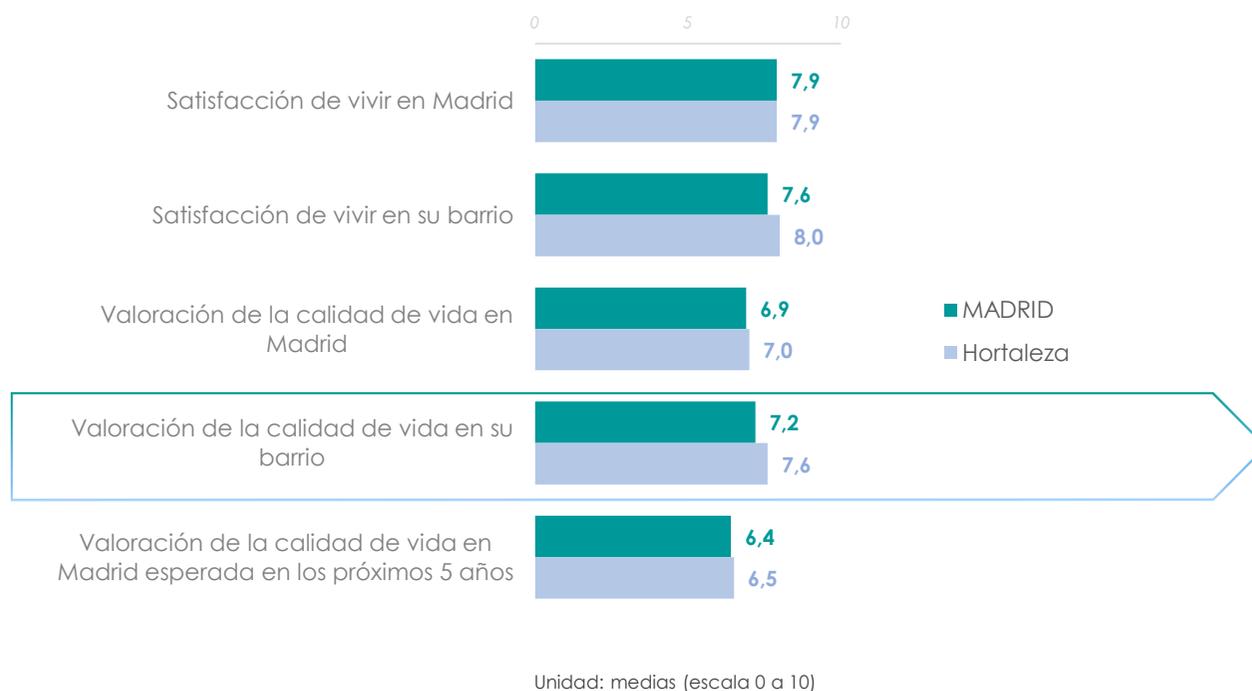


	2021 (media 0-10)	2019	2017	2016
<b>MADRID</b>	<b>6,9</b>	<b>70,6</b>	<b>71,1</b>	<b>77,2</b>
Centro	6,8	73,9	70,1	70,2
Arganzuela	6,6	66,2	71,5	71,1
Retiro	6,7	69,8	66,1	66,3
Salamanca	7,4	73,0	74,5	68,5
Chamartín	7,1	70,5	71,1	71,3
Tetuán	7,0	68,4	72,0	68,3
Chamberí	7,1	74,9	74,5	69,2
Fuencarral-El Pardo	7,0	70,7	70,2	66,2
Moncloa-Aravaca	6,7	69,6	72,0	67,3
Latina	6,9	72,5	68,1	74,6
Carabanchel	6,9	70,2	78,7	67,5
Usera	7,2	70,4	73,3	69,7
Puente de Vallecas	6,9	67,9	71,5	69,0
Moratalaz	6,7	71,7	70,3	68,7
Ciudad Lineal	7,0	72,8	71,2	70,0
<b>Hortaleza</b>	<b>7,0</b>	<b>71,0</b>	<b>68,2</b>	<b>68,0</b>
Villaverde	6,8	67,3	69,0	66,6
Villa de Vallecas	7,0	67,0	72,6	65,9
Vicálvaro	6,9	71,0	66,6	66,9
San Blas-Canillejas	6,9	70,6	68,4	65,4
Barajas	6,9	68,6	68,1	65,9

Base contestan  
 Base total muestra Madrid 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537  
 Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

# Calidad de vida

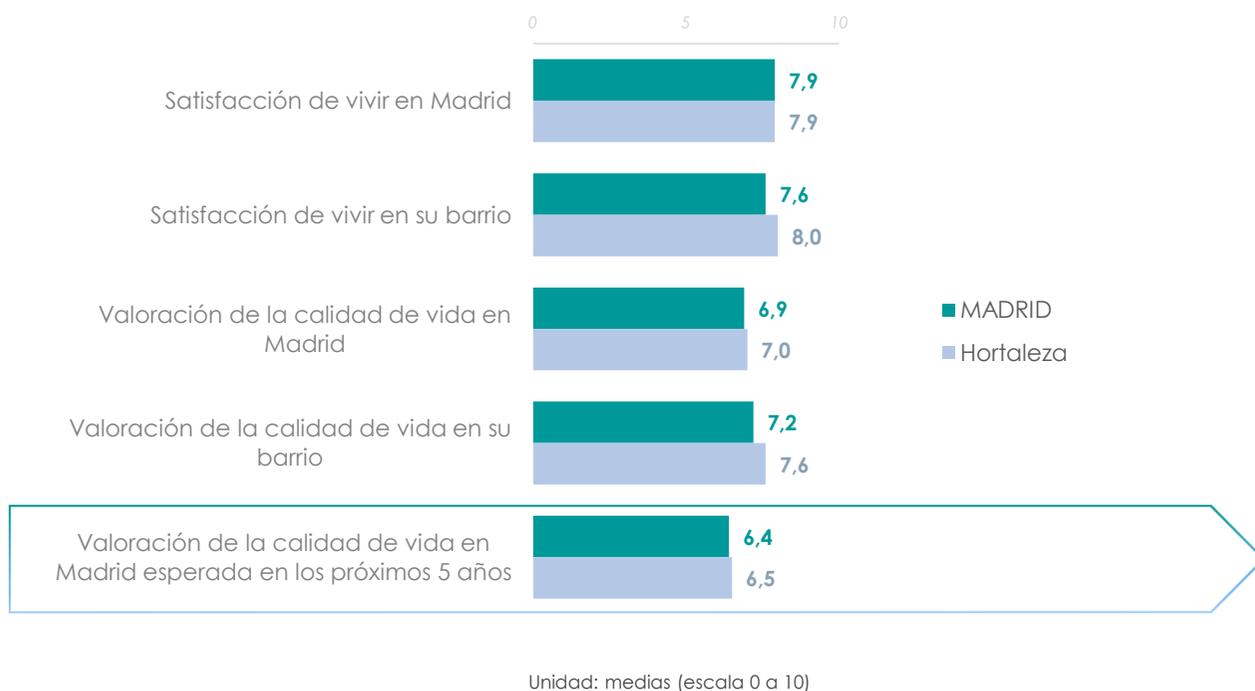
Valoración de la calidad de vida en su barrio, por distrito: evolutivo



	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
<b>MADRID</b>	<b>7,2</b>	<b>71,3</b>	<b>69,5</b>	<b>69,5</b>
Centro	7,0	73,6	69,2	68,9
Arganzuela	7,4	77,9	73,3	75,1
Retiro	7,8	80,3	76,9	77,8
Salamanca	8,1	77,5	80,1	78,5
Chamartín	8,0	80,5	81,6	75,5
Tetuán	6,9	67,1	66,8	63,5
Chamberí	7,8	80,0	75,2	77,4
Fuencarral-El Pardo	7,8	75,8	70,6	73,7
Moncloa-Aravaca	7,8	79,5	79,7	79,3
Latina	7,0	68,6	66,4	72,0
Carabanchel	6,4	66,2	66,6	62,0
Usera	6,3	61,8	65,7	55,8
Puente de Vallecas	6,2	60,0	61,2	62,5
Moratalaz	7,4	76,4	69,2	74,3
Ciudad Lineal	7,1	69,5	72,2	68,5
<b>Hortaleza</b>	<b>7,6</b>	<b>75,7</b>	<b>71,3</b>	<b>72,6</b>
Villaverde	6,0	56,3	49,0	55,2
Villa de Vallecas	7,1	69,0	66,6	66,8
Vicálvaro	7,1	72,1	67,8	69,8
San Blas-Canillejas	7,0	70,3	65,2	64,7
Barajas	7,8	80,9	79,0	76,6

Base contestan  
 Base total muestra Madrid 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537  
 Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

## Calidad de vida



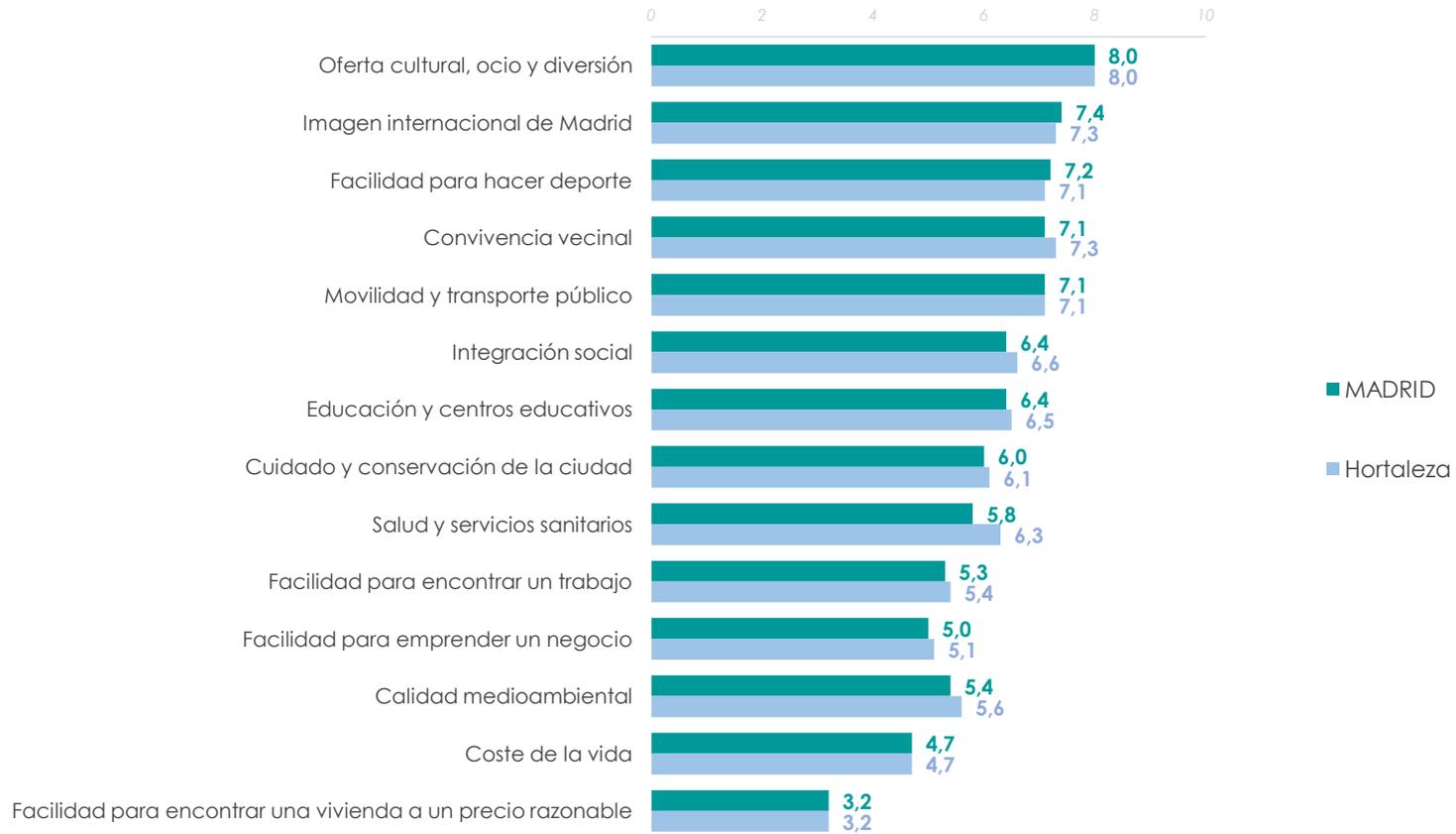
Valoración de la calidad de vida en Madrid esperada en los próximos 5 años, por distrito: evolutivo

	2021 (media 0-10)	2019	2017	2016
<b>MADRID</b>	<b>6,4</b>	<b>54,1</b>	<b>56,2</b>	<b>52,0</b>
Centro	6,1	57,7	53,1	61,3
Arganzuela	6,1	58,6	63,2	51,9
Retiro	6,3	53,1	57,9	54,0
Salamanca	7,0	57,9	64,2	49,6
Chamartín	6,7	59,0	58,6	48,8
Tetuán	6,3	57,8	58,8	53,5
Chamberí	6,7	53,6	50,0	50,7
Fuencarral-El Pardo	6,8	55,3	58,1	49,1
Moncloa-Aravaca	6,5	61,8	57,4	55,0
Latina	6,1	53,0	57,1	50,2
Carabanchel	6,0	52,5	59,3	53,4
Usera	6,5	50,0	66,7	53,0
Puente de Vallecas	6,0	44,3	50,4	54,0
Moratalaz	6,1	55,3	46,0	47,1
Ciudad Lineal	6,5	57,3	59,7	47,0
<b>Hortaleza</b>	<b>6,5</b>	<b>58,6</b>	<b>49,7</b>	<b>57,1</b>
Villaverde	6,0	47,3	43,8	46,3
Villa de Vallecas	6,4	50,5	56,2	53,1
Vicálvaro	6,1	52,7	45,3	55,1
San Blas-Canillejas	6,3	53,8	64,2	55,3
Barajas	6,4	56,1	52,5	64,3

Base contestan  
 Base total muestra Madrid 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537  
 Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

# Calidad de vida

## Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida



Unidad: medias (escala de 0 a 10)

Base contestan.

Base total muestra Madrid 2021 n=8.515 Distrito Hortaleza n=406

## Calidad de vida

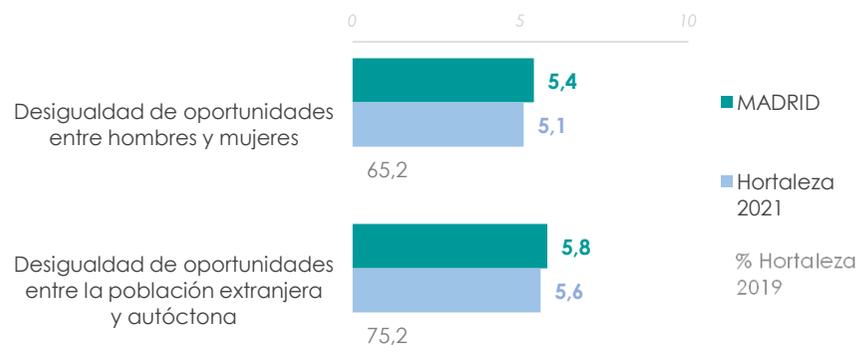
### Valoración de aspectos relacionados con la calidad de vida, por distrito

	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
Oferta cultural, ocio y diversión	<b>8,0</b>	8,1	8,0	8,0	8,5	8,2	8,1	8,2	8,3	8,2	7,8	7,7	7,8	7,6	7,8	8,1	8,0	7,4	7,9	7,8	7,9	8,0
Imagen internacional de Madrid	<b>7,4</b>	7,3	7,1	7,3	7,8	7,7	7,5	7,7	7,6	7,4	7,2	7,2	7,4	7,1	7,2	7,6	7,3	7,2	7,3	7,3	7,3	7,4
Facilidad para hacer deporte	<b>7,2</b>	6,9	7,1	7,1	7,2	6,9	7,0	6,9	7,5	7,2	7,4	7,3	7,5	7,2	7,4	7,2	7,1	7,1	7,4	7,4	7,4	7,3
Movilidad y transporte público	<b>7,1</b>	7,2	6,8	7,0	7,7	7,4	7,4	7,6	7,3	6,9	7,0	6,8	7,2	6,6	6,7	7,4	7,1	7,2	6,8	7,0	7,2	7,1
Convivencia vecinal	<b>7,1</b>	6,9	7,0	7,1	7,7	7,3	6,9	7,2	7,4	7,2	7,2	6,7	6,6	6,8	7,2	7,1	7,3	6,7	6,9	7,0	7,0	7,4
Integración social	<b>6,4</b>	6,4	6,2	6,4	6,9	6,7	6,5	6,9	6,5	6,5	6,4	6,2	6,4	6,0	6,1	6,7	6,6	6,0	6,6	6,3	6,4	6,6
Educación y centros educativos	<b>6,4</b>	6,3	6,1	6,3	7,1	6,9	6,5	6,8	6,8	6,7	6,2	6,0	6,4	6,0	6,1	6,6	6,5	6,0	6,2	6,1	6,3	6,4
Cuidado y conservación de la ciudad	<b>6,0</b>	6,1	5,9	6,3	6,5	6,5	6,0	6,4	6,4	6,3	5,8	5,7	5,9	5,4	6,1	6,0	6,1	5,7	6,0	6,0	6,0	6,3
Salud y servicios sanitarios	<b>5,8</b>	5,9	5,8	6,0	6,9	6,5	6,1	6,6	6,2	6,4	5,7	5,3	5,5	4,9	5,3	6,1	6,3	4,8	5,4	5,2	5,7	5,8
Calidad medioambiental	<b>5,4</b>	5,1	4,8	5,2	5,8	5,4	5,3	5,5	5,5	5,5	5,4	5,1	5,6	5,3	5,4	5,5	5,6	5,4	5,3	5,3	5,4	5,6
Facilidad para encontrar un trabajo	<b>5,3</b>	5,4	5,4	5,4	5,8	5,7	5,7	5,8	5,7	5,7	4,9	4,8	5,2	4,7	4,8	5,5	5,4	4,7	5,2	5,0	5,1	5,5
Facilidad para emprender un negocio	<b>5,0</b>	4,9	5,1	5,2	5,7	5,6	5,2	5,4	5,6	5,3	4,7	4,7	5,0	4,5	4,6	5,1	5,1	4,5	4,8	4,7	4,9	5,2
Coste de la vida	<b>4,7</b>	4,7	4,4	4,6	5,3	5,0	4,5	5,1	5,0	5,0	4,7	4,5	4,7	4,4	4,3	5,0	4,7	4,5	4,7	4,4	4,6	4,5
Facilidad para encontrar vivienda a precio razonable	<b>3,2</b>	3,1	2,9	3,1	3,6	3,6	3,1	3,4	3,3	3,3	3,3	3,1	3,4	3,0	3,1	3,5	3,2	3,2	3,2	3,1	3,1	3,3

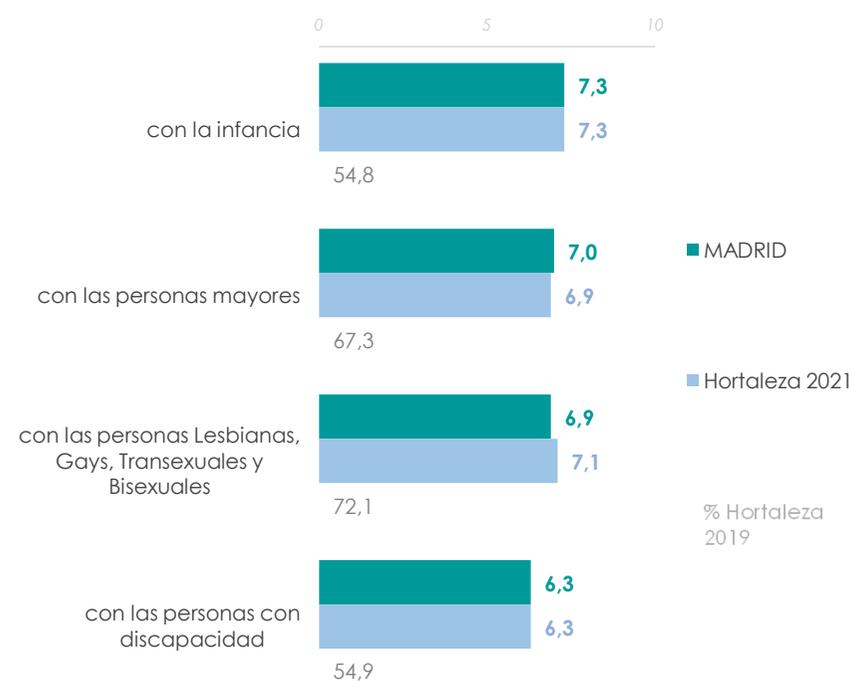
Unidad: medias (escala 0 a 10)  
Base confestan

# Calidad de Vida

Percepción de las desigualdades en la ciudad de Madrid



Madrid ciudad amigable ...



Unidad: medias (escala de 0 a 10)  
 Base contestan  
 Base total muestra Madrid 2021 n=8.515. Distrito Hortaleza 2021 n=406 / 2019 n=401

## Desigualdades en la ciudad de Madrid

### Entre hombres y mujeres

			2021	2019	2017	2016
Base 2021	Base media (contestan)		(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
8515	8347	<b>MADRID</b>	<b>5,4</b>	<b>66,4</b>	<b>64,1</b>	<b>65,6</b>
405	394	Centro	<b>5,6</b>	65,8	68,2	71,8
405	398	Arganzuela	<b>5,4</b>	66,2	61,8	70,3
406	401	Retiro	<b>5,4</b>	55,7	73,7	62,0
405	394	Salamanca	<b>4,7</b>	53,7	59,2	63,4
405	397	Chamartín	<b>4,8</b>	62,0	70,6	62,8
406	401	Tetuán	<b>4,9</b>	67,9	68,7	66,0
406	392	Chamberí	<b>4,7</b>	58,1	61,8	61,9
405	393	Fuencarral-El Pardo	<b>5,2</b>	61,7	67,3	68,2
407	399	Moncloa-Aravaca	<b>5,0</b>	65,1	66,5	60,5
405	397	Latina	<b>5,7</b>	61,2	49,6	67,0
406	402	Carabanchel	<b>5,8</b>	67,8	63,2	66,3
408	402	Usera	<b>5,5</b>	62,4	73,9	56,1
403	398	Puente de Vallecas	<b>5,7</b>	66,3	59,0	63,9
405	395	Moratalaz	<b>5,8</b>	54,3	63,1	66,3
406	395	Ciudad Lineal	<b>5,2</b>	73,5	60,7	61,5
406	398	Hortaleza	<b>5,1</b>	65,2	64,7	64,7
406	400	Villaverde	<b>5,8</b>	66,7	77,9	69,2
406	401	Villa de Vallecas	<b>5,7</b>	64,9	65,2	68,8
406	400	Vicálvaro	<b>5,6</b>	68,5	75,5	78,2
406	396	San Blas-Canillejas	<b>5,4</b>	68,6	58,1	64,1
402	394	Barajas	<b>5,1</b>	58,0	76,4	67,9

### Entre población extranjera y autóctona

			2021	2019	2017	2016
Base 2021	Base media (contestan)		(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
8515	8110	<b>MADRID</b>	<b>5,8</b>	<b>64,2</b>	<b>62,3</b>	<b>63,1</b>
405	386	Centro	<b>5,9</b>	78,3	69,8	70,8
405	391	Arganzuela	<b>6,0</b>	76,3	66,5	67,9
406	389	Retiro	<b>6,0</b>	72,8	60,4	63,7
405	383	Salamanca	<b>5,3</b>	64,0	54,6	60,1
405	382	Chamartín	<b>5,4</b>	67,1	62,7	64,4
406	385	Tetuán	<b>5,6</b>	72,7	64,6	63,2
406	381	Chamberí	<b>5,4</b>	69,5	59,6	61,4
405	381	Fuencarral-El Pardo	<b>5,7</b>	81,1	59,3	64,7
407	385	Moncloa-Aravaca	<b>5,8</b>	74,3	61,8	59,7
405	385	Latina	<b>6,0</b>	77,9	77,1	69,4
406	387	Carabanchel	<b>6,0</b>	82,1	54,8	60,5
408	398	Usera	<b>5,7</b>	74,1	73,9	54,6
403	385	Puente de Vallecas	<b>5,9</b>	81,9	60,2	59,6
405	384	Moratalaz	<b>6,0</b>	59,6	60,3	60,9
406	376	Ciudad Lineal	<b>5,8</b>	78,2	58,3	59,7
406	391	Hortaleza	<b>5,6</b>	75,2	69,1	62,5
406	385	Villaverde	<b>5,8</b>	77,7	63,8	64,4
406	389	Villa de Vallecas	<b>5,8</b>	77,8	64,2	63,3
406	390	Vicálvaro	<b>5,6</b>	72,5	61,4	74,3
406	393	San Blas-Canillejas	<b>5,8</b>	79,3	45,1	55,1
402	384	Barajas	<b>5,4</b>	70,0	64,7	66,3

## Ciudad amigable con distintos colectivos (1/2)

### Amigable con la infancia

Base 2021	Base media (contestan)		2021	2019	2017	2016
			(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
8515	8219	<b>MADRID</b>	<b>7,3</b>	<b>67,9</b>	<b>66,3</b>	<b>67,9</b>
405	386	Centro	<b>6,9</b>	49,4	63,9	60,8
405	396	Arganzuela	<b>6,9</b>	45,8	67,5	65,7
406	395	Retiro	<b>7,1</b>	57,1	68,7	68,9
405	385	Salamanca	<b>7,5</b>	65,9	76,2	70,8
405	385	Chamartín	<b>7,4</b>	54,7	67,0	68,4
406	386	Tetuán	<b>7,3</b>	61,0	57,7	60,8
406	386	Chamberí	<b>7,1</b>	50,3	67,9	66,8
405	395	Fuencarral-El Pardo	<b>7,6</b>	54,4	57,1	65,2
407	394	Moncloa-Aravaca	<b>7,3</b>	48,6	66,5	66,7
405	390	Latina	<b>7,2</b>	64,4	68,0	74,9
406	396	Carabanchel	<b>7,1</b>	53,1	72,1	70,2
408	397	Usera	<b>7,6</b>	52,9	79,4	71,0
403	390	Puente de Vallecas	<b>7,2</b>	47,0	64,9	69,4
405	390	Moratalaz	<b>7,3</b>	56,5	68,5	66,8
406	390	Ciudad Lineal	<b>7,5</b>	70,4	66,6	73,8
406	394	Hortaleza	<b>7,3</b>	54,8	57,6	69,2
406	386	Villaverde	<b>7,3</b>	48,5	61,9	61,9
406	392	Villa de Vallecas	<b>7,3</b>	50,2	71,1	61,4
406	394	Vicálvaro	<b>7,3</b>	60,9	56,0	74,5
406	399	San Blas-Canillejas	<b>7,3</b>	58,2	66,2	65,9
402	393	Barajas	<b>7,5</b>	47,5	65,5	60,0

### Amigable con las personas mayores

Base 2021	Base media (contestan)		2021	2019	2017	2016
			(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
8515	8410	<b>MADRID</b>	<b>7,0</b>	<b>65,0</b>	<b>61,1</b>	<b>65,3</b>
405	399	Centro	<b>6,9</b>	64,5	59,3	60,8
405	398	Arganzuela	<b>6,6</b>	60,3	62,0	62,6
406	405	Retiro	<b>6,8</b>	70,6	62,7	65,1
405	398	Salamanca	<b>7,2</b>	75,1	75,5	66,0
405	401	Chamartín	<b>7,0</b>	69,2	59,6	66,3
406	399	Tetuán	<b>6,9</b>	68,4	52,8	58,6
406	397	Chamberí	<b>6,8</b>	65,0	63,7	67,4
405	401	Fuencarral-El Pardo	<b>7,1</b>	64,9	49,1	61,7
407	399	Moncloa-Aravaca	<b>7,0</b>	61,1	62,4	64,7
405	398	Latina	<b>6,9</b>	70,7	58,5	72,6
406	403	Carabanchel	<b>6,8</b>	66,7	63,3	67,6
408	403	Usera	<b>7,2</b>	65,4	79,4	70,3
403	398	Puente de Vallecas	<b>6,8</b>	63,6	60,0	64,5
405	404	Moratalaz	<b>6,9</b>	71,1	67,5	62,7
406	398	Ciudad Lineal	<b>7,2</b>	77,1	68,7	70,4
406	400	Hortaleza	<b>6,9</b>	67,3	45,4	66,7
406	401	Villaverde	<b>7,0</b>	60,3	59,2	63,2
406	399	Villa de Vallecas	<b>7,0</b>	64,6	64,4	56,3
406	405	Vicálvaro	<b>7,0</b>	72,5	52,7	72,6
406	406	San Blas-Canillejas	<b>7,1</b>	75,0	66,5	62,8
402	398	Barajas	<b>7,2</b>	66,2	57,5	56,8

Ciudad amigable con distintos colectivos (2/2)

Amigable con las personas Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales

			2021	2019	2017	2016
Base 2021	Base media (contestan)		(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
8515	8047	<b>MADRID</b>	<b>6,9</b>	<b>71,1</b>	<b>69,0</b>	<b>65,3</b>
405	387	Centro	<b>6,8</b>	73,5	75,0	70,7
405	388	Arganzuela	<b>6,7</b>	69,7	72,5	65,6
406	390	Retiro	<b>6,9</b>	75,4	62,1	67,3
405	373	Salamanca	<b>7,5</b>	75,7	78,8	67,3
405	375	Chamartín	<b>7,3</b>	76,1	68,6	68,8
406	380	Tetuán	<b>7,2</b>	78,7	70,3	63,1
406	378	Chamberí	<b>7,2</b>	71,5	66,2	66,7
405	381	Fuencarral-El Pardo	<b>7,3</b>	71,2	64,0	64,6
407	384	Moncloa-Aravaca	<b>7,2</b>	72,2	67,5	68,5
405	387	Latina	<b>6,7</b>	74,4	77,5	71,5
406	377	Carabanchel	<b>6,6</b>	71,0	72,6	62,3
408	386	Usera	<b>7,2</b>	69,4	80,6	70,3
403	380	Puente de Vallecas	<b>6,4</b>	57,1	67,0	61,3
405	382	Moratalaz	<b>6,7</b>	75,0	69,2	62,1
406	382	Ciudad Lineal	<b>7,0</b>	74,4	72,5	68,8
406	389	Hortaleza	<b>7,1</b>	72,1	70,9	68,7
406	387	Villaverde	<b>6,7</b>	60,8	52,3	55,5
406	383	Villa de Vallecas	<b>6,9</b>	65,7	67,8	49,4
406	392	Vicálvaro	<b>6,7</b>	70,8	56,6	64,8
406	385	San Blas-Canillejas	<b>6,9</b>	70,0	60,6	57,0
402	381	Barajas	<b>7,1</b>	72,6	63,4	68,8

Amigable con las personas con discapacidad

			2021	2019	2017	2016
Base 2021	Base media (contestan)		(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
8515	8228	<b>MADRID</b>	<b>6,3</b>	<b>55,6</b>	<b>50,9</b>	<b>51,5</b>
405	392	Centro	<b>6,1</b>	49,4	48,4	47,0
405	395	Arganzuela	<b>5,9</b>	45,9	47,8	48,4
406	389	Retiro	<b>6,1</b>	57,1	52,6	51,1
405	385	Salamanca	<b>6,5</b>	65,9	53,5	54,4
405	394	Chamartín	<b>6,4</b>	54,7	44,9	54,4
406	386	Tetuán	<b>6,2</b>	61,0	43,4	48,1
406	379	Chamberí	<b>6,2</b>	50,2	54,3	51,5
405	392	Fuencarral-El Pardo	<b>6,5</b>	54,5	38,4	48,6
407	390	Moncloa-Aravaca	<b>6,5</b>	48,6	53,4	50,9
405	390	Latina	<b>6,3</b>	64,4	54,6	60,2
406	397	Carabanchel	<b>5,9</b>	53,0	49,4	52,8
408	400	Usera	<b>6,6</b>	52,9	79,0	60,3
403	391	Puente de Vallecas	<b>6,2</b>	47,0	51,2	54,5
405	393	Moratalaz	<b>6,3</b>	56,5	52,8	48,2
406	393	Ciudad Lineal	<b>6,5</b>	70,5	56,5	54,1
406	393	Hortaleza	<b>6,3</b>	54,9	37,9	45,8
406	390	Villaverde	<b>6,4</b>	48,5	52,0	46,4
406	395	Villa de Vallecas	<b>6,4</b>	50,2	60,3	42,1
406	395	Vicálvaro	<b>6,3</b>	61,0	39,7	56,8
406	398	San Blas-Canillejas	<b>6,4</b>	58,2	52,1	50,2
402	391	Barajas	<b>6,6</b>	47,5	47,1	47,2

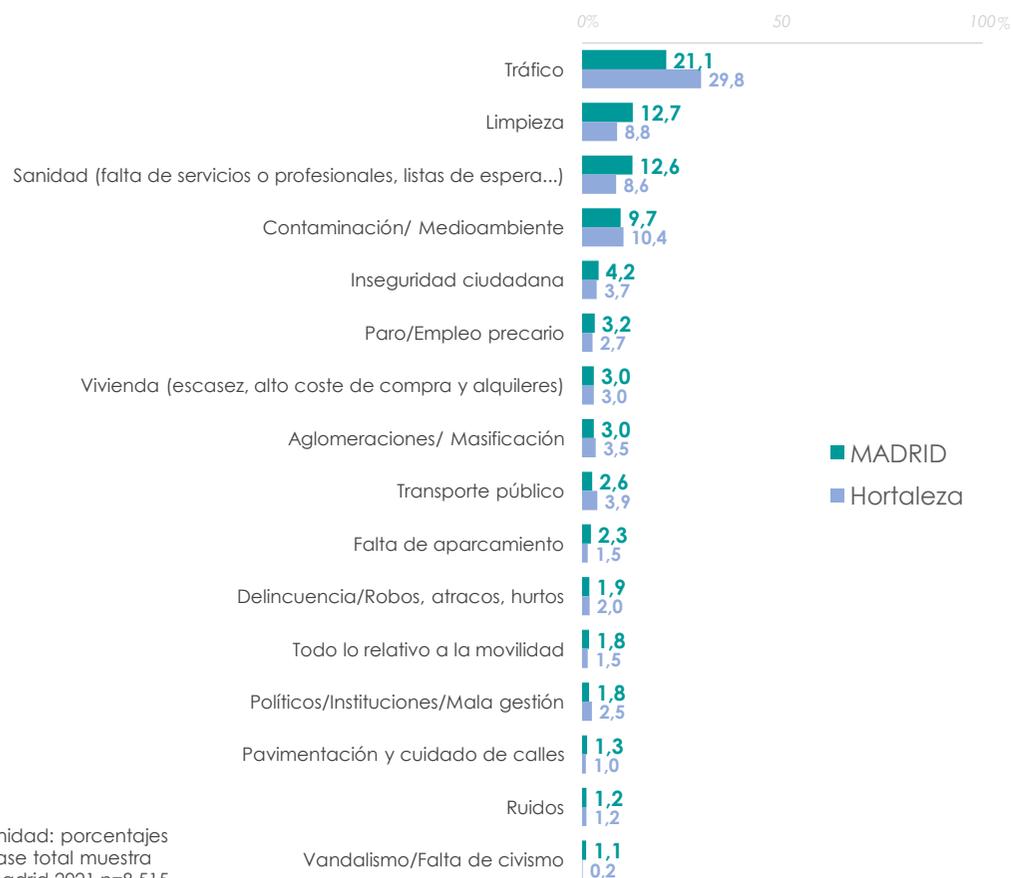
---

## 2.2 Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad

# Agenda Pública: principales problemas percibidos

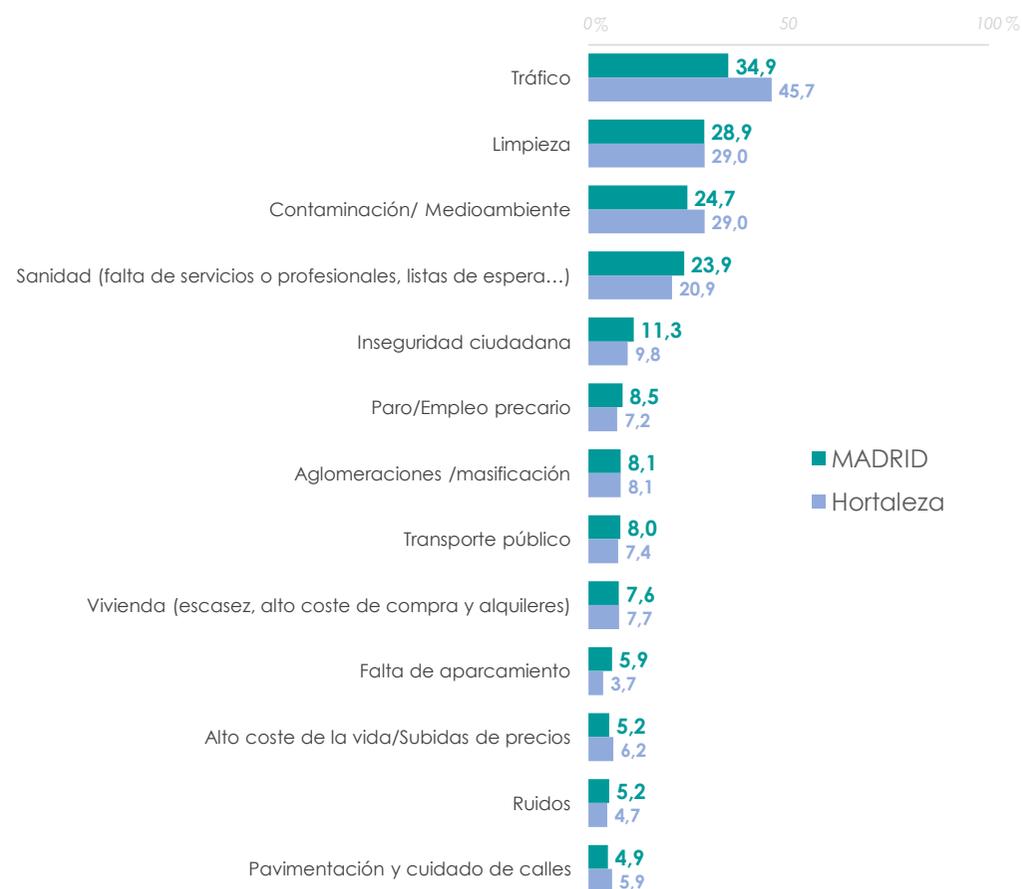
## Principales problemas en la ciudad (respuesta espontánea, máximo 3 problemas)

Problema citado en primer lugar



Unidad: porcentajes  
Base total muestra  
Madrid 2021 n=8.515  
Distrito Hortaleza 2021 n=406

Problemas citados como uno de los tres principales



## Agenda Pública: principales problemas percibidos

Problemas citados como uno de los principales, 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	
Unidad % superiores a 4,0% en el total de Madrid																							
Bases		851,5	405	405	406	405	405	406	406	405	407	405	406	408	403	405	406	406	406	406	406	406	402
	Tráfico	<b>34,9</b>	32,4	41,4	45,6	44,4	45,9	28,6	39,1	47,4	44,7	30,6	29,3	23,7	20,2	34,8	32,9	45,7	20,9	28,1	33,2	34,8	37,6
	Limpieza	<b>28,9</b>	29,4	31,6	25,3	29,4	26,4	37,0	30,7	24,5	28,2	28,8	31,1	30,2	33,5	21,7	30,1	29,0	25,3	23,2	24,5	30,0	24,2
	Contaminación/ Medioambiente	<b>24,7</b>	26,8	34,5	33,4	22,2	29,4	21,6	27,1	29,7	28,5	23,0	21,2	22,7	14,0	26,0	21,4	29,0	16,2	25,4	22,4	26,4	29,5
	Sanidad (faltan servicios o profesionales, listas espera, ref. pandemia...)	<b>23,9</b>	19,5	23,7	21,2	17,8	14,7	20,6	16,2	20,4	16,0	22,3	28,1	26,6	34,0	28,1	17,5	20,9	35,5	35,8	35,3	26,2	29,5
	Inseguridad ciudadana	<b>11,3</b>	12,2	8,3	6,9	7,9	10,2	10,6	6,9	9,4	12,7	11,1	16,5	15,2	11,6	8,1	12,3	9,8	21,7	12,4	6,6	11,3	6,6
	Paro/Empleo precario	<b>8,5</b>	6,5	6,1	5,4	7,6	5,2	8,6	3,7	7,1	3,4	8,7	9,6	7,9	12,6	9,3	8,1	7,2	16,0	13,5	10,7	10,4	7,1
	Aglomeraciones /masificación	<b>8,1</b>	10,1	12,1	8,9	8,4	7,1	7,6	8,7	8,0	9,1	8,4	8,1	5,1	7,2	8,7	7,9	8,1	5,4	5,2	10,9	8,9	8,2
	Transporte público	<b>8,0</b>	4,4	7,2	8,1	3,5	5,8	7,6	3,7	7,3	7,3	8,7	9,8	9,4	12,7	10,9	8,4	7,4	8,6	9,6	9,7	7,2	10,6
	Vivienda (escasez, alto coste de compra y alquiler)	<b>7,6</b>	9,3	10,1	5,2	5,9	7,6	9,4	11,4	7,6	7,4	7,5	6,9	4,9	6,9	6,0	7,5	7,7	6,9	7,6	6,7	8,9	6,0
	Falta de aparcamiento	<b>5,9</b>	6,4	3,7	6,4	10,1	8,3	6,2	11,6	6,1	8,2	4,2	4,2	7,3	5,2	4,9	6,2	3,7	3,0	4,7	4,9	6,6	5,4
	Alto coste de la vida/Subidas de precios	<b>5,2</b>	3,7	4,7	5,2	5,7	5,0	6,7	4,7	4,5	6,4	4,5	3,7	5,1	4,0	5,9	6,2	6,2	5,4	4,7	5,0	7,6	6,9
	Ruidos	<b>5,2</b>	11,1	7,4	7,4	7,4	5,9	6,6	16,0	4,4	5,6	3,4	3,4	4,5	2,0	4,3	5,1	4,7	2,2	2,2	2,4	2,0	3,6
	Pavimentación y cuidado de calles	<b>4,9</b>	2,7	2,9	3,0	6,5	5,9	5,9	2,9	5,7	3,7	6,2	6,4	5,9	4,5	3,7	5,7	5,9	3,2	3,2	3,7	4,9	3,9
	<i>No hay problemas</i>	<b>4,8</b>	3,7	1,9	3,4	4,1	5,7	5,7	4,4	4,6	4,0	6,1	3,9	7,0	4,7	6,4	7,4	4,0	5,1	4,9	5,2	2,9	5,0
	Todo lo relativo a la movilidad	<b>4,7</b>	7,5	6,7	6,6	7,2	5,3	3,5	9,1	4,1	6,7	5,2	4,7	4,2	1,7	4,4	4,2	4,2	3,7	2,0	2,7	1,5	4,6
	Políticos/Instituciones: mala gestión	<b>4,6</b>	4,7	4,6	4,9	3,7	4,7	5,7	4,2	4,9	4,1	4,2	3,5	3,6	4,2	5,2	4,4	4,9	5,7	6,2	5,6	4,1	5,7
	Poca frecuencia del transporte público	<b>4,3</b>	3,2	6,9	4,7	3,7	3,2	2,2	2,0	3,6	4,4	5,4	3,2	4,9	5,0	6,0	4,2	4,4	3,5	7,6	5,2	4,4	3,3
	Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines, zonas verdes	<b>4,1</b>	5,2	2,7	3,9	4,2	5,2	4,9	4,7	3,8	4,2	4,2	3,5	1,9	3,9	3,5	4,2	5,7	3,4	4,2	4,4	5,2	3,1
	Delincuencia/Robos, atracos, hurtos	<b>4,1</b>	5,1	4,2	1,5	3,5	2,7	4,0	0,2	1,7	1,2	4,4	5,7	6,2	7,4	2,0	3,9	3,2	9,6	4,2	3,5	3,6	3,0

Unidad: porcentajes

# Agenda Pública: evolución de los principales problemas percibidos

## Distrito de Hortaleza



- Primer problema en el ranking de 2021
- Segundo problema en el ranking de 2021
- Tercer problema en el ranking de 2021

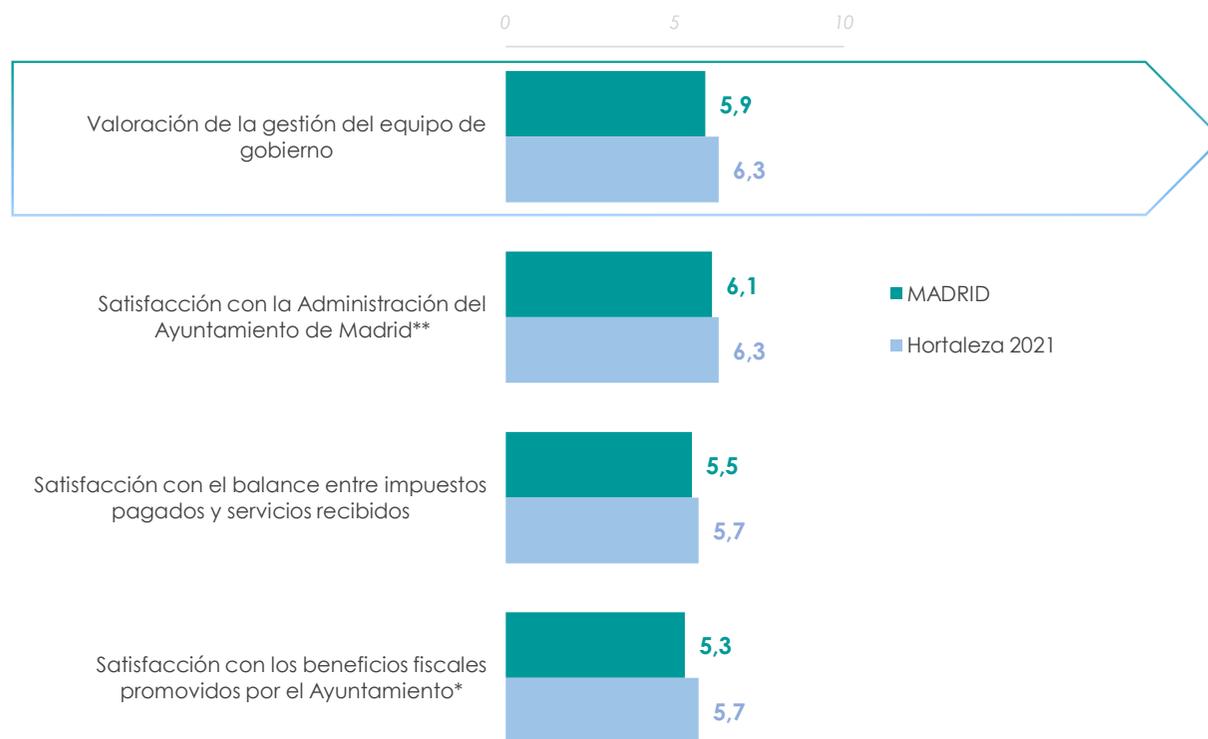
Problema que no era de los más importantes en ediciones anteriores

Problemas que ya eran relevantes en alguna edición anterior

---

## 2.3 Gobernanza

# Gobernanza



## Valoración de la gestión del equipo de gobierno. por distrito: evolutivo

	2021 (media 0-10)	2019	2017	2016
<b>MADRID</b>	<b>5,9</b>	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
<b>Hortaleza</b>	<b>6,3</b>	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

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

\* Nuevo aspecto introducido en 2021

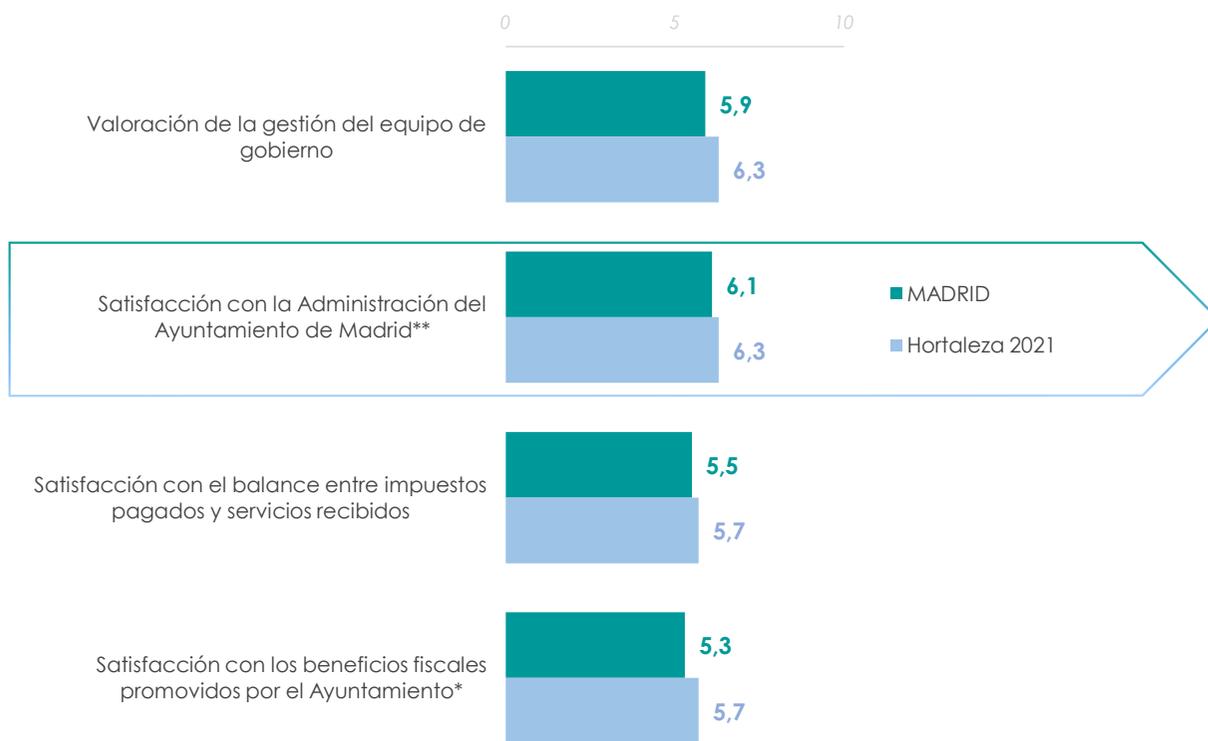
Unidad: medias (0 a 10) en datos de 2021. % de indicador sintético en 2019 y años anteriores

Base contestan.

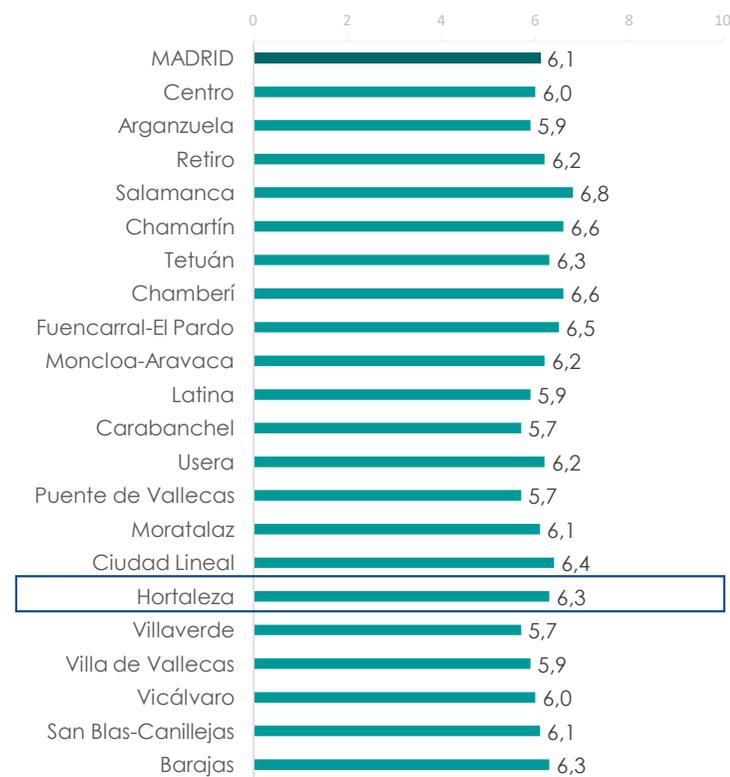
Base total muestra Madrid 2021 n=8.515 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

# Gobernanza



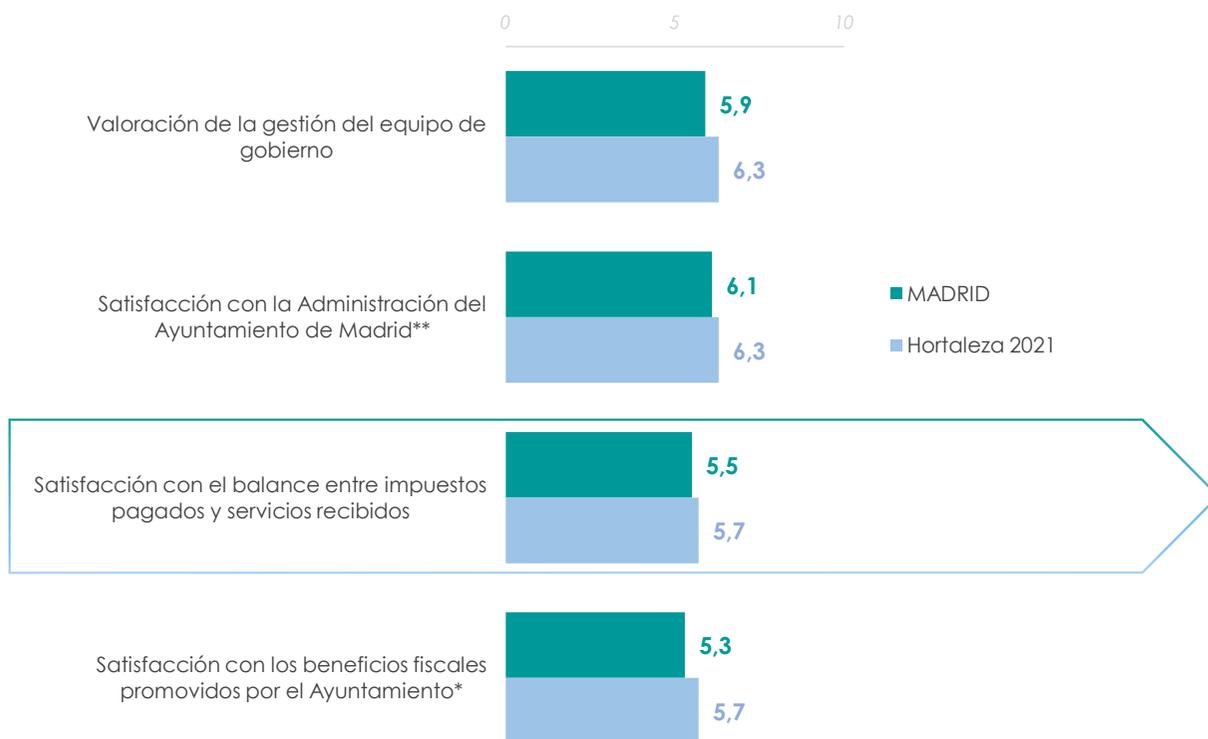
Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid, por distrito



\*\*No es posible la comparativa con ediciones anteriores porque no se preguntaba por la Administración actual si no por la evolución  
 \* Nuevo aspecto introducido en 2021

Unidad: medias (0 a 10) en datos de 2021. % de indicador sintético en 2019 y años anteriores  
 Base contestan.  
 Base total muestra Madrid 2021 n=8.515 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537  
 Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

# Gobernanza



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

	2021 (media 0-10)	2019	2017	2016
<b>MADRID</b>	<b>5,5</b>	<b>42,7</b>	<b>37,9</b>	<b>35,9</b>
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
<b>Hortaleza</b>	<b>5,7</b>	<b>41,4</b>	<b>34,3</b>	<b>36,7</b>
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

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

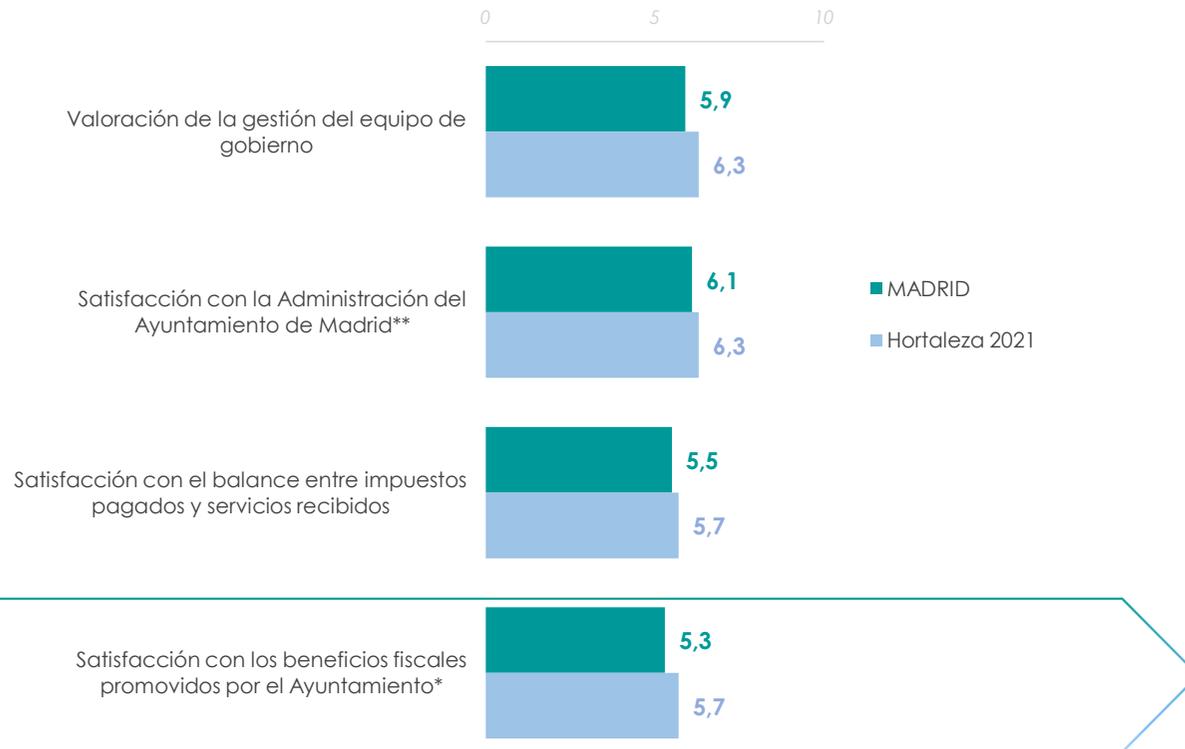
\* Nuevo aspecto introducido en 2021

Base contestan.

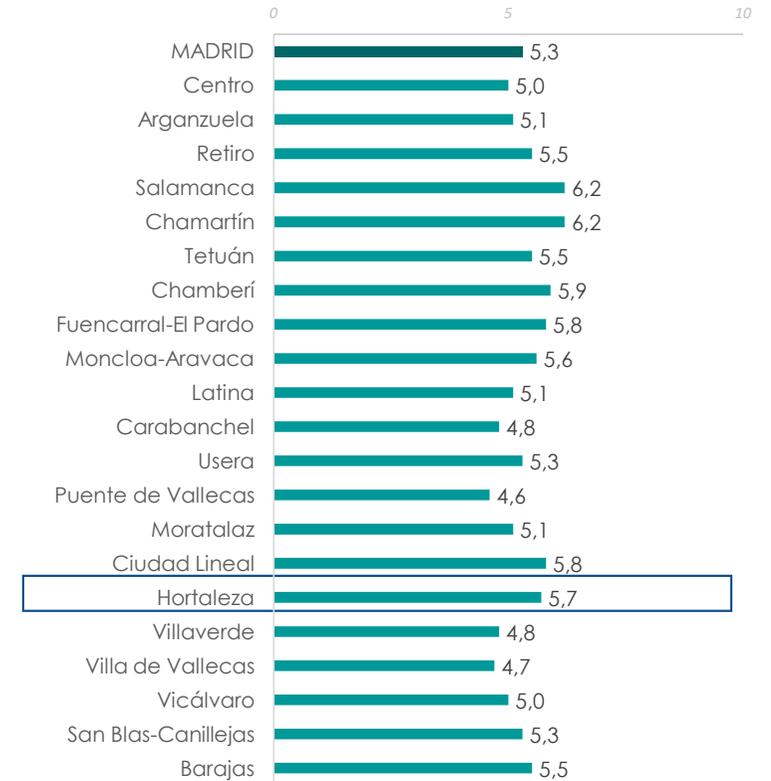
Base total muestra Madrid 2021 n=8.515 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

# Gobernanza



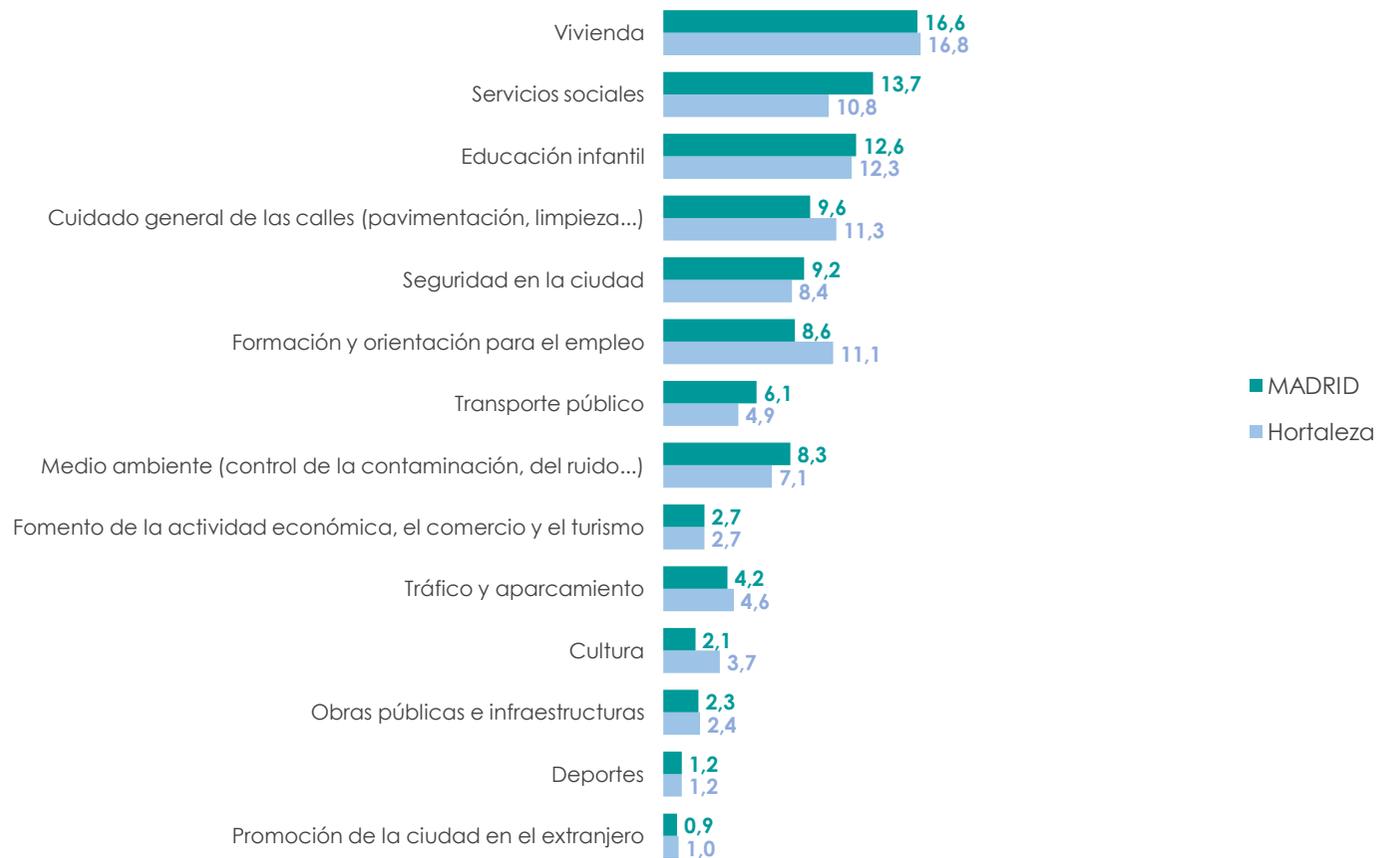
Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento, por distrito



\*\*No es posible la comparativa con ediciones anteriores porque no se preguntaba por la Administración actual si no por la evolución  
 \* Nuevo aspecto introducido en 2021

Unidad: medias (0 a 10) en datos de 2021. % de indicador sintético en 2019 y años anteriores  
 Base contestan.  
 Base total muestra Madrid 2021 n=8.515 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537  
 Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

## Servicios a los que deberían dedicarse más recursos (servicio citado en primer lugar)



Unidad: porcentajes  
Base total muestra Madrid 2021 n=8.515 Distrito Hortaleza n=406

## 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  
Base total muestra Madrid 2021 n=8.515 Distrito Hortaleza n=407

## Servicio al que destinarían 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	<b>8515</b>	405	405	406	405	405	406	406	405	407	405	406	408	403	405	406	406	406	406	406	406	402
Vivienda	<b>16,6</b>	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	<b>13,7</b>	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	<b>12,6</b>	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.)	<b>9,6</b>	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	<b>9,2</b>	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	<b>8,6</b>	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...)	<b>8,3</b>	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	<b>6,1</b>	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	<b>4,2</b>	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	<b>2,7</b>	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	<b>2,3</b>	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	<b>2,1</b>	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	<b>1,2</b>	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	<b>0,9</b>	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

---

## 2.4 Satisfacción con los servicios y equipamientos municipales

## Satisfacción con los servicios y equipamientos municipales, por distrito 1/2

Satisfacción con los servicios y equipamientos municipales, por distrito 1/2

	MADRID	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Ataraya	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
Información y promoción turística	7,4	7,4	7,2	7,2	7,6	7,4	7,5	7,5	7,5	7,4	7,2	7,2	7,4	7,2	7,2	7,6	7,3	7,2	7,3	7,3	7,3	7,3
Protección de monumentos y patrimonio histórico-artístico	7,0	6,8	6,7	6,8	7,4	7,3	7,0	7,1	7,2	6,9	6,8	6,9	7,2	6,6	6,7	7,2	7,0	7,0	7,0	7,0	6,8	7,1
Organización de fiestas y eventos populares (Cabalgata, fiestas de San Isidro...)	7,0	7,1	6,8	6,8	7,2	7,1	7,1	7,1	7,2	7,1	6,8	6,9	7,1	6,9	7,0	7,3	7,0	6,5	7,0	6,8	7,1	7,0
Alumbrado público	6,8	7,1	6,7	6,8	7,3	7,2	6,9	7,1	6,9	6,9	6,7	6,6	6,6	6,3	6,8	7,0	6,8	6,5	6,5	6,4	6,7	6,7
Infraestructuras de la ciudad para circulación de vehículos	6,5	6,5	6,3	6,4	6,8	6,8	6,6	6,7	6,7	6,4	6,4	6,3	6,6	6,3	6,3	6,6	6,5	6,3	6,5	6,3	6,4	6,6
Recogida de basuras y contenedores	6,4	6,3	6,4	6,6	6,7	7,1	6,0	6,4	6,8	6,5	6,2	5,9	6,4	5,8	6,2	6,5	6,7	6,3	6,3	6,2	6,3	6,8
Conservación y rehabilitación de los edificios	6,2	6,2	5,9	6,4	6,8	6,6	6,3	6,5	6,5	6,4	6,1	5,9	6,2	5,9	6,2	6,4	6,2	5,9	6,0	6,1	6,0	6,5
Gestión y tratamiento de residuos (reciclaje, compostaje, etc.)	6,1	5,9	5,9	6,3	6,4	6,7	5,8	6,4	6,6	6,1	6,0	6,0	6,2	5,7	5,9	6,4	6,3	6,0	5,9	6,1	6,3	6,6
Peatonalización de calles	6,1	6,2	5,8	5,9	6,4	6,3	5,9	6,2	6,3	6,1	6,0	6,0	6,2	5,7	6,4	6,2	6,1	6,1	6,2	6,2	6,2	6,2
Control de la Salud Pública (control de animales, plagas, alimentos, aguas...)	6,0	5,8	5,7	6,0	6,8	6,4	6,2	6,4	6,4	6,4	5,8	5,7	6,0	5,7	5,9	6,2	6,2	5,6	5,8	6,1	6,0	6,3
Asfaltado y conservación de las calzadas	5,8	5,8	5,8	6,0	6,1	6,1	6,0	6,3	6,1	5,9	5,3	5,3	5,8	5,1	6,0	5,8	5,8	5,6	5,9	5,9	5,7	5,8
Eliminación de barreras arquitectónicas	5,8	5,8	5,7	5,8	6,1	6,2	5,7	6,2	6,2	6,0	5,7	5,6	5,9	5,5	5,9	5,9	5,8	5,8	5,8	5,9	5,8	5,8
Madrid 360 (Distrito Centro, subvenciones a la movilidad sostenible y mejora de la calidad del aire)	5,5	5,6	5,2	5,5	5,8	5,7	5,8	5,5	5,7	5,4	5,2	5,4	5,7	5,6	5,5	5,8	5,6	5,4	5,5	5,5	5,5	5,6
Información al consumidor	5,5	5,5	5,3	5,5	5,9	5,8	5,7	5,8	5,8	5,6	5,4	5,2	5,6	5,3	5,4	5,6	5,6	5,3	5,3	5,2	5,5	5,6
Pavimentación y conservación de las aceras	5,4	5,6	5,5	5,7	5,8	5,7	5,5	6,0	5,8	5,6	5,1	4,9	5,4	4,8	5,6	5,5	5,5	5,3	5,6	5,4	5,3	5,5
Formación y orientación para el empleo (oficinas de la Agencia para el Empleo de Madrid)	5,3	5,1	4,9	5,3	5,7	5,6	5,5	5,5	5,7	5,3	5,1	5,0	5,4	5,0	5,0	5,6	5,2	5,3	5,2	5,2	5,1	5,2
Beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento	5,3	5,0	5,1	5,5	6,2	6,2	5,5	5,9	5,8	5,6	5,1	4,8	5,3	4,6	5,1	5,8	5,7	4,8	4,7	5,0	5,3	5,5
Limpieza de las calles	5,1	5,4	4,9	5,3	5,5	5,7	4,9	5,3	5,5	5,3	5,0	4,8	5,2	4,7	5,3	4,9	5,3	5,1	5,2	5,2	4,8	5,4
Control de la contaminación atmosférica	4,9	4,5	4,4	4,8	5,3	5,3	4,7	4,9	5,2	5,0	4,7	4,8	5,3	4,7	4,8	5,1	5,1	4,9	4,7	4,8	4,9	5,1
Control del ruido	4,8	4,4	4,3	4,6	4,9	5,2	4,7	4,5	5,1	4,9	4,7	4,8	4,9	4,7	4,9	5,1	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,2
Promoción pública de viviendas	4,1	4,0	3,9	4,0	4,6	4,4	4,0	4,4	4,5	4,0	4,0	3,9	4,3	4,0	4,0	4,3	4,2	4,1	4,0	4,1	4,0	4,2

Unidad: medias (escala 0 a 10) Base contestan

## Satisfacción con los servicios y equipamientos municipales, por distrito 2/2

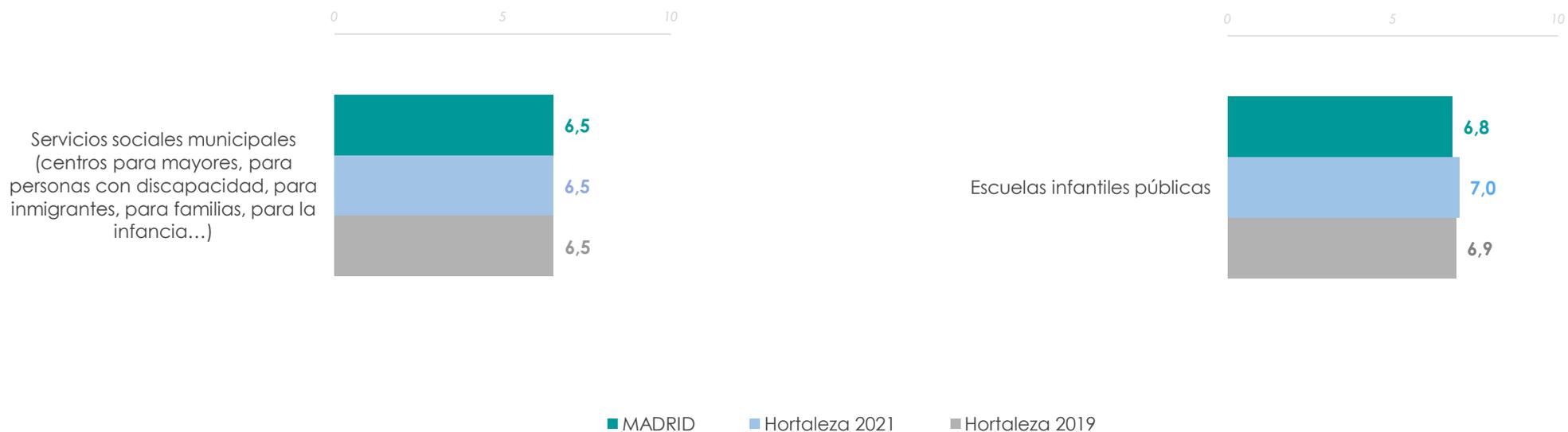
### Satisfacción con los servicios y equipamientos municipales, por distrito 2/2

	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-Camillejas	Barajas
Bases	<b>8515</b>	405	405	406	405	405	406	406	405	407	405	406	408	403	405	406	406	406	406	406	406	402
SAMUR – Protección Civil	<b>8,5</b>	8,4	8,4	8,5	8,7	8,5	8,4	8,6	8,6	8,5	8,4	8,3	8,4	8,5	8,5	8,6	8,5	8,2	8,5	8,3	8,4	8,4
Bomberos	<b>8,4</b>	8,4	8,4	8,3	8,5	8,5	8,5	8,5	8,4	8,5	8,4	8,4	8,5	8,5	8,4	8,6	8,4	8,3	8,5	8,3	8,6	8,4
Teatros municipales (Español, Matadero,...)	<b>7,4</b>	7,7	7,4	7,5	7,6	7,5	7,5	7,6	7,4	7,4	7,3	7,2	7,4	7,2	7,3	7,4	7,1	7,1	7,3	7,0	7,4	7,2
Autobuses de la EMT	<b>7,3</b>	7,5	7,1	7,2	7,7	7,6	7,5	7,7	7,6	7,2	7,2	7,0	7,4	6,8	7,0	7,5	7,3	7,3	6,9	7,3	7,3	7,4
Bibliotecas municipales	<b>7,1</b>	7,3	6,9	7,4	7,2	7,1	7,2	7,1	7,1	7,0	7,2	7,2	7,3	6,9	7,3	7,1	6,8	6,8	7,2	7,0	7,3	7,1
Bosque metropolitano	<b>7,0</b>	7,0	6,9	7,0	7,1	7,2	7,1	7,1	7,3	7,1	7,0	6,9	7,0	6,8	7,1	7,2	7,0	6,6	6,9	6,9	7,0	7,0
Policía Municipal	<b>7,0</b>	6,8	6,8	6,9	7,3	7,2	7,1	7,2	7,3	6,9	6,9	6,9	7,0	6,9	7,0	7,3	7,0	6,8	6,9	6,9	7,3	7,1
Espacios verdes (parques y jardines)	<b>7,0</b>	6,8	7,0	7,2	7,3	6,9	6,7	6,9	7,2	7,3	7,1	7,0	7,4	6,8	7,5	7,0	7,1	6,7	6,9	7,1	6,9	7,3
Instalaciones deportivas municipales	<b>6,9</b>	6,6	6,6	6,8	7,0	7,0	6,7	6,8	7,0	6,8	6,8	6,8	7,0	6,8	7,3	7,0	6,8	6,7	6,9	6,9	6,9	6,7
Centros culturales municipales	<b>6,9</b>	6,9	6,7	6,9	7,1	7,0	6,8	7,1	7,0	7,0	6,8	6,8	7,0	6,8	7,2	7,0	6,9	6,7	6,8	6,9	7,0	7,0
Taxis	<b>6,8</b>	6,9	6,7	6,7	7,1	6,9	6,9	7,0	6,9	6,7	7,0	6,7	6,9	6,7	6,9	6,9	6,6	6,9	6,6	6,8	6,7	6,8
Escuelas infantiles públicas	<b>6,8</b>	6,6	6,2	6,5	7,1	6,8	6,6	6,7	7,0	6,7	6,8	6,6	6,9	6,7	7,0	6,9	7,0	6,9	7,0	6,9	7,0	7,0
Mercados municipales	<b>6,8</b>	6,9	6,8	6,9	7,3	7,2	7,1	7,3	6,7	7,0	6,6	6,5	6,5	6,3	7,0	6,8	6,6	6,5	6,9	6,5	6,4	6,8
Parques infantiles	<b>6,6</b>	6,3	6,6	6,8	6,7	6,7	6,3	6,6	6,9	6,9	6,6	6,6	7,0	6,3	7,2	6,6	6,6	6,4	6,7	6,6	6,7	6,9
Servicios sociales municipales (centros para mayores, discapacidad, inmigrantes, infancia...)	<b>6,5</b>	6,2	6,2	6,4	6,7	6,7	6,5	6,6	6,7	6,5	6,2	6,3	6,8	6,3	6,6	6,7	6,5	6,4	6,4	6,4	6,5	6,6
Atención a la ciudadanía*	<b>6,4</b>	6,6	6,3	6,4	6,8	6,6	6,5	6,6	6,7	6,6	6,2	6,2	6,3	5,9	6,3	6,5	6,5	6,1	6,1	6,1	6,5	6,4
Puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos	<b>6,3</b>	5,9	6,2	6,3	5,9	6,7	6,0	6,0	6,8	6,1	6,3	6,2	6,6	6,0	6,7	6,4	6,5	6,0	6,2	6,5	6,7	7,3
Agentes de Movilidad	<b>6,0</b>	6,2	5,9	5,8	6,4	6,3	6,1	6,2	6,0	5,9	5,9	6,0	6,1	6,0	6,0	6,2	5,8	6,0	5,9	5,8	6,1	6,1
Vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles)	<b>5,7</b>	5,3	5,2	5,0	5,2	5,2	4,9	5,2	6,2	5,5	5,6	5,7	6,2	5,8	6,1	5,6	6,1	5,8	6,0	6,2	6,4	6,3
Servicio de estacionamiento regulado	<b>5,4</b>	5,6	5,6	5,5	5,8	5,8	5,5	5,8	5,4	5,4	5,3	5,1	5,4	5,0	5,3	5,7	5,2	5,3	4,9	5,2	5,2	5,4
Aparcamientos públicos municipales	<b>5,4</b>	5,3	5,0	5,5	5,4	5,7	5,1	5,3	5,7	5,5	5,3	5,1	5,5	5,1	5,4	5,5	5,6	5,2	5,2	5,4	5,4	5,5

Unidad: medias (escala 0 a 10) Base contestan

## Cohesión Social y Servicios Sociales

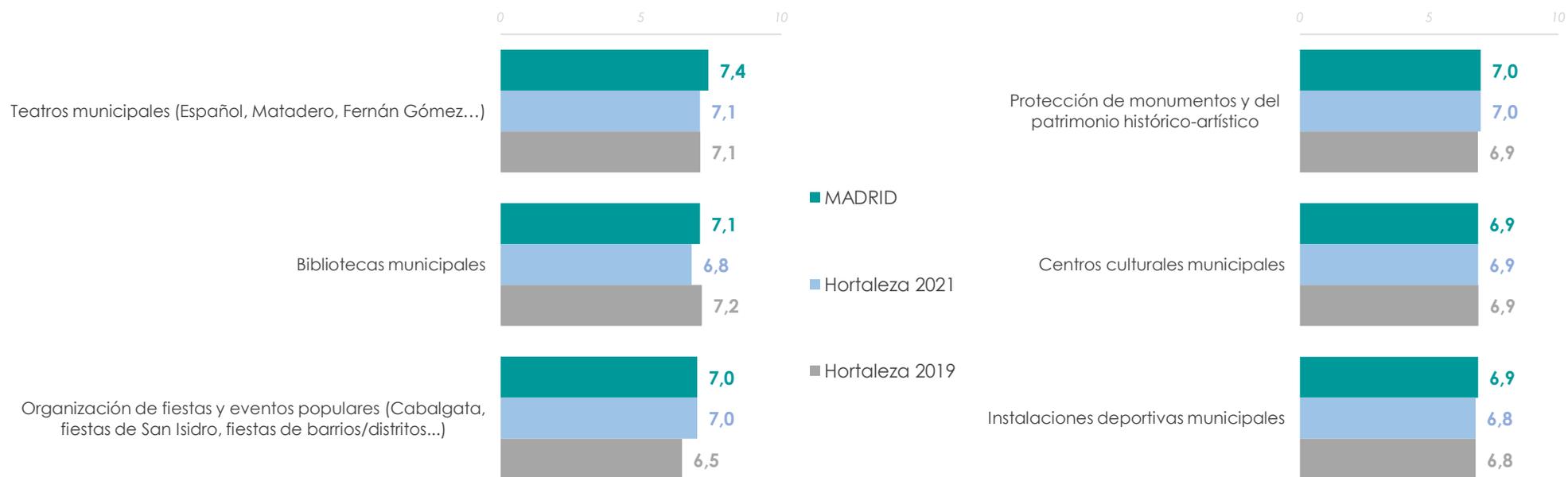
### Valoración de los principales servicios de Cohesión Social y Servicios Sociales



Unidad: medias (escala 0 a 10)  
Base contestan  
Base total muestra Madrid 2021 n=8.515  
Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

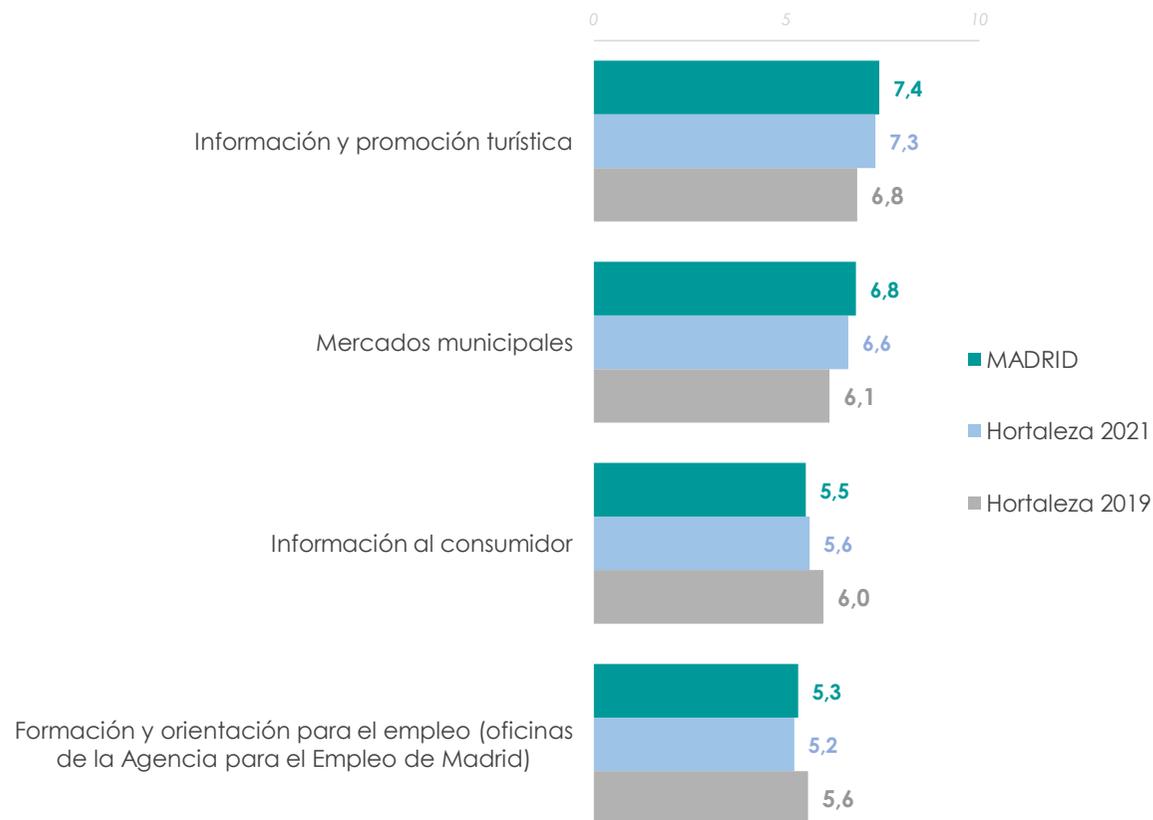
## Cultura y Deporte

### Valoración de los principales servicios municipales de Cultura y Deporte



Unidad: medias (escala 0 a 10)  
 Base contestan  
 Base total muestra Madrid 2021 n=8.515  
 Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

### Valoración de los principales servicios municipales de Desarrollo Económico, Empleo y Turismo



Unidad: medias (escala 0 a 10)

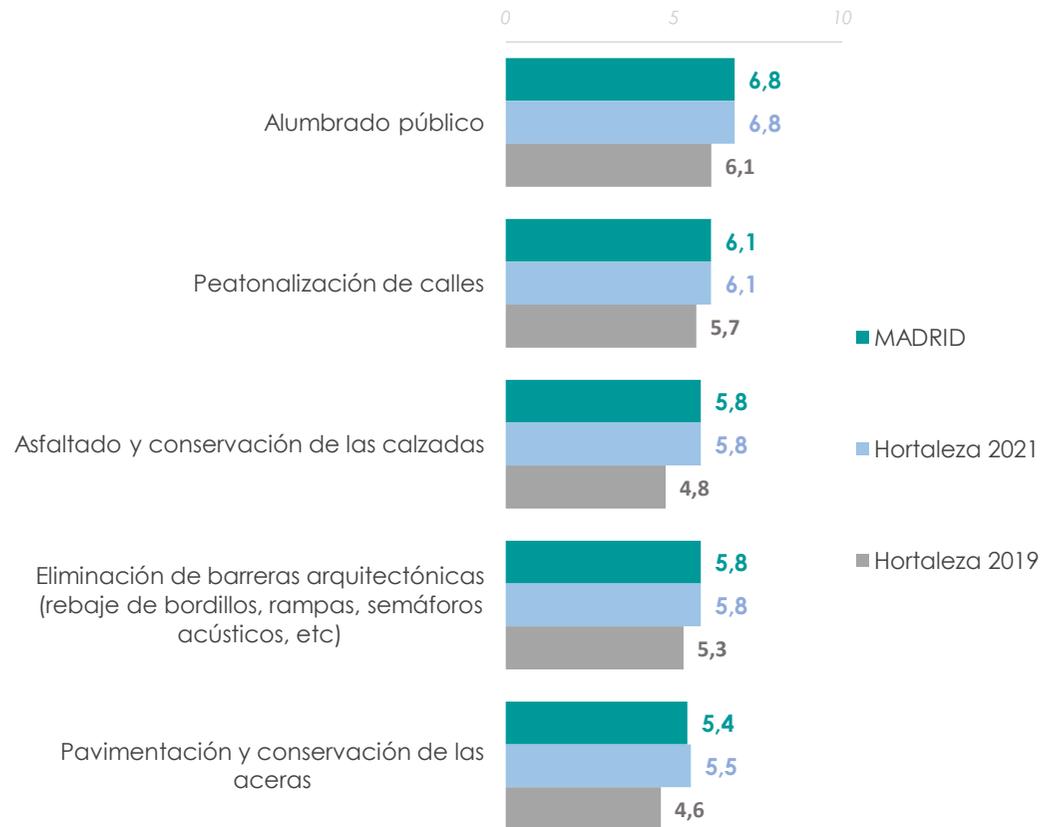
Base contestan

Base total muestra Madrid 2021 n=8.515

Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

## Espacios Públicos Abiertos

### Valoración de los principales servicios municipales en Espacios Públicos Abiertos



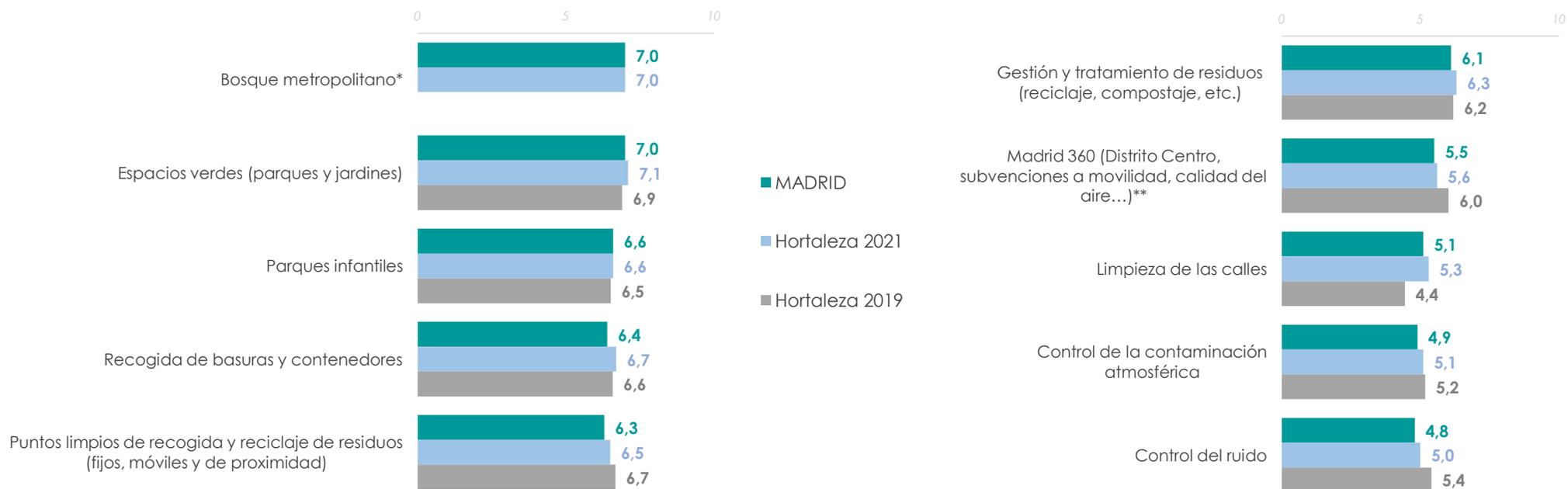
Unidad: medias (escala 0 a 10)

Base contestan

Base total muestra Madrid 2021 n=8.515

Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

## Valoración de los principales servicios municipales de Medio Ambiente

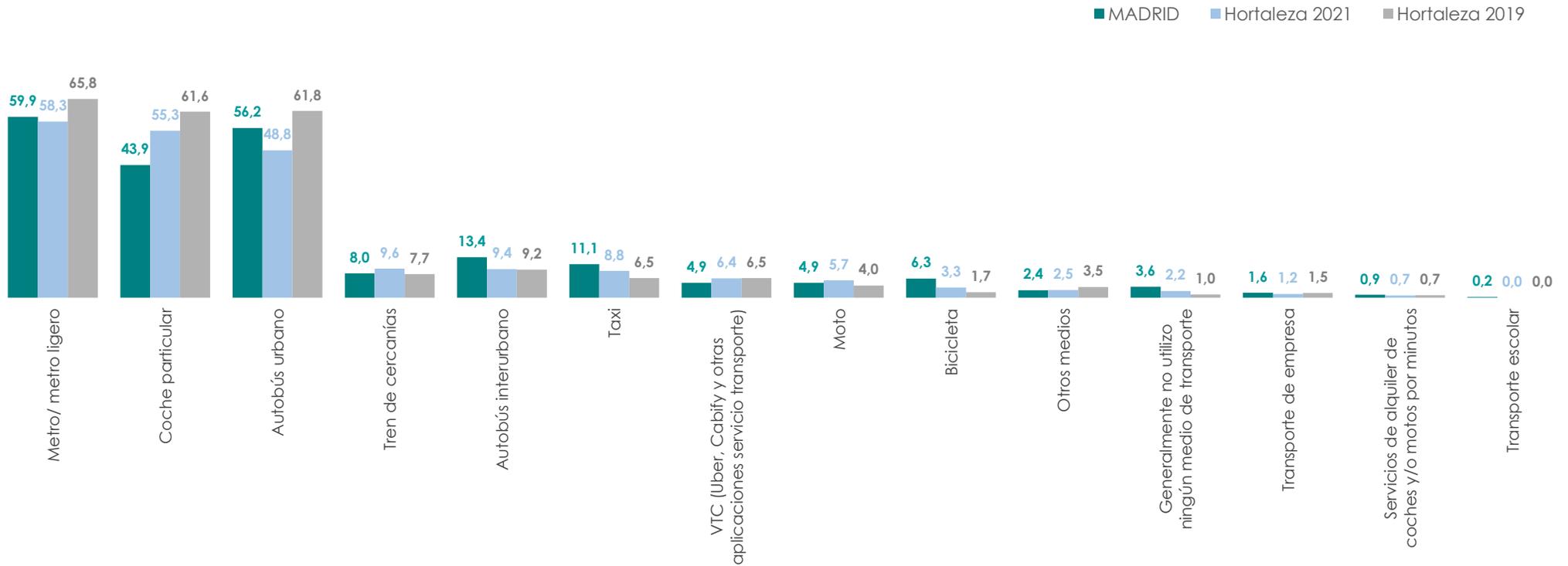


Unidad: medias (escala 0 a 10)  
 Base contestan  
 Base total muestra Madrid 2021 n=8.515  
 Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

\*El bosque metropolitano es un nuevo atributo  
 \*\*Madrid 360 no se valoraban en 2019 porque se preguntaba por Madrid Central

## Movilidad y Transporte

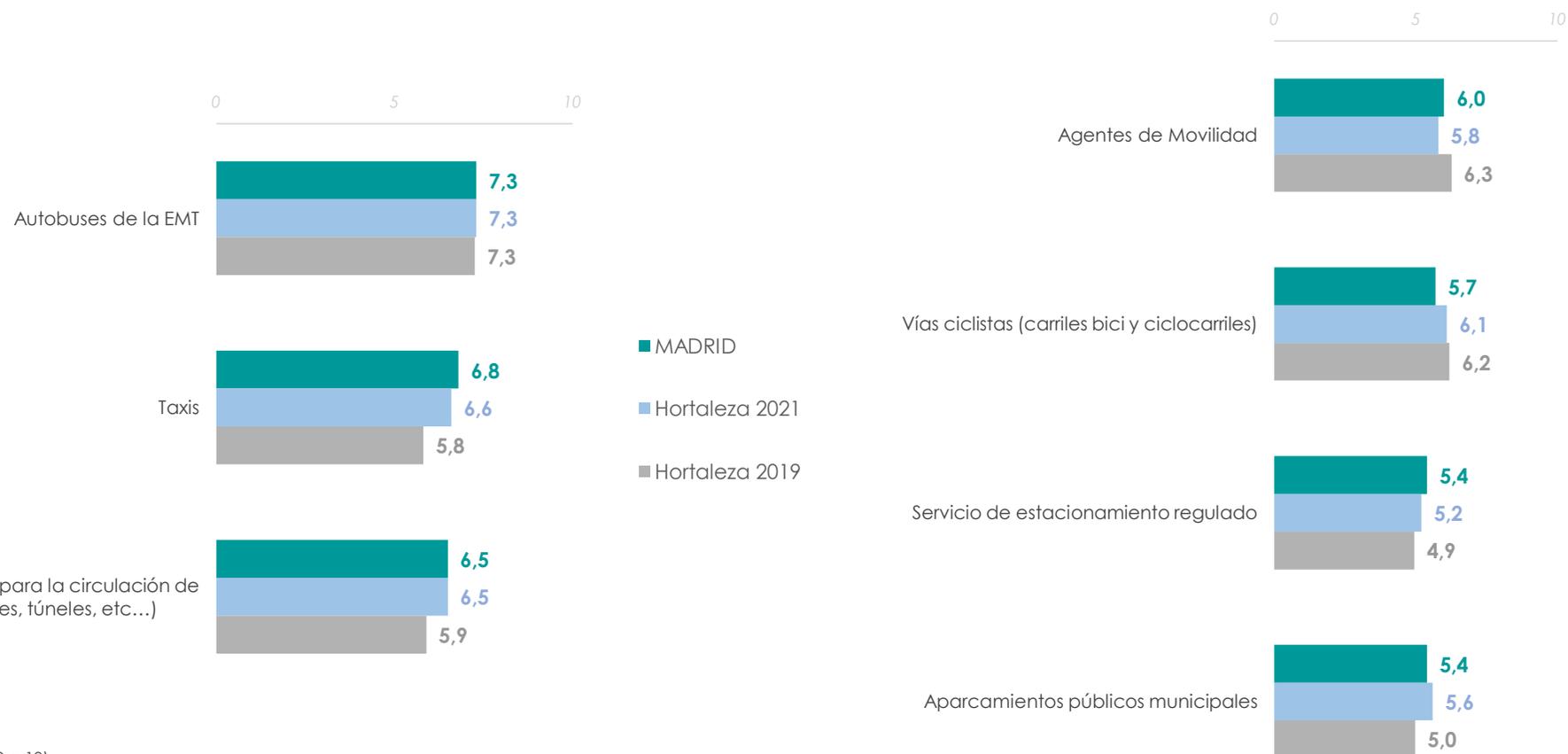
Medios de transporte utilizados varios días a la semana para los desplazamientos cotidianos (al lugar de trabajo, estudios ...)



Unidad: porcentajes  
 Base total muestra Madrid 2021 n=8.515  
 Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

# Movilidad y Transporte

## Valoración de los principales servicios municipales de Movilidad y Transporte



Unidad: medias (escala 0 a 10)  
Base contestan  
Base total muestra Madrid 2021 n=8.515  
Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

## Relación con la ciudadanía

### Valoración de los principales servicios municipales de Relación con la Ciudadanía

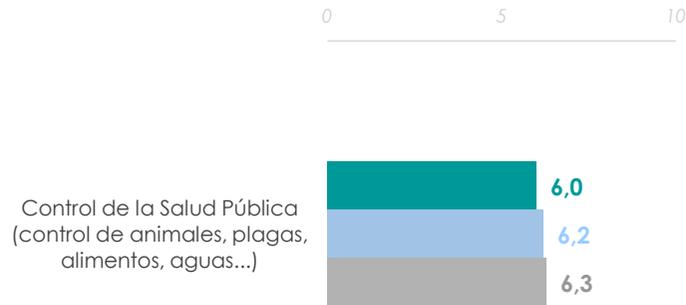


Unidad: medias (escala 0 a 10)  
 Base contestan  
 Base total muestra Madrid 2021 n=8.515  
 Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

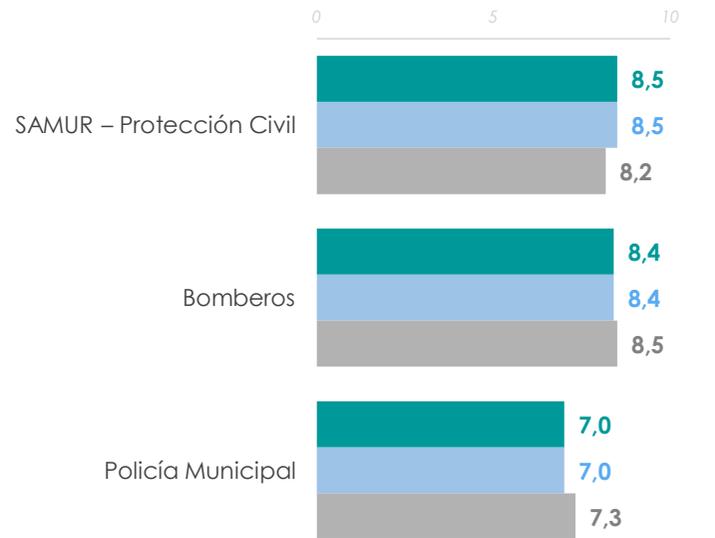
\*La valoración de Atención a la ciudadanía y la satisfacción con el servicio de Chat on line de Línea Madrid son atributos nuevos, incorporados en 2021

# Salud, Seguridad y Emergencias

Valoración de los principales servicios municipales de Salud

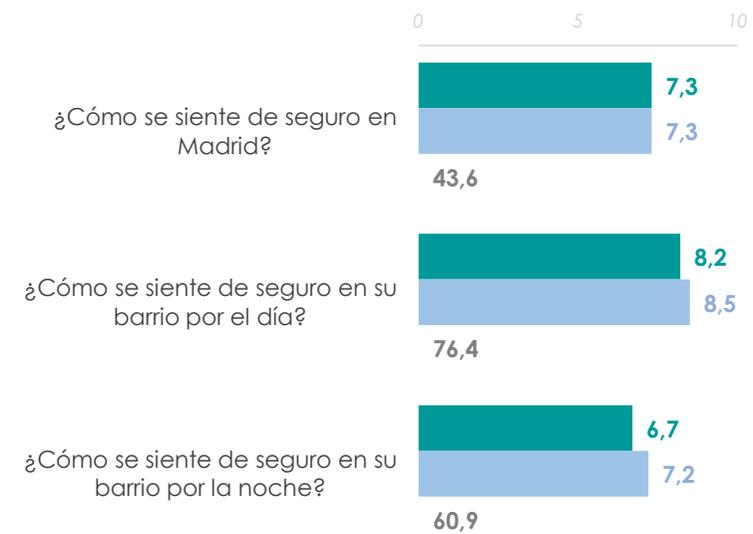


Valoración de los principales servicios municipales de Seguridad y Emergencias



■ MADRID ■ Hortaleza 2021 ■ Hortaleza 2019

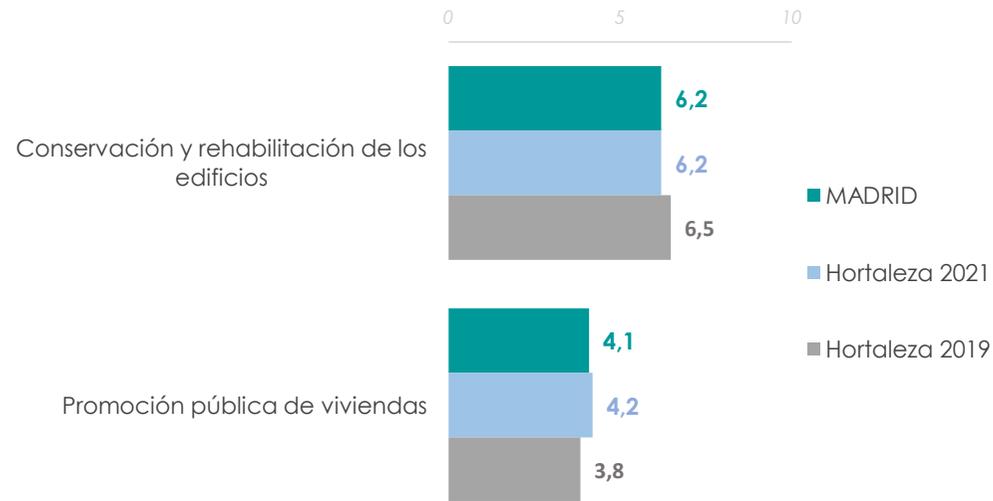
Percepción de seguridad



En 2019 se recogía en otro tipo de escala y los resultados se mostraban a través de "% índice sintético"

Unidad: medias (escala 0 a 10)  
 Base contestan  
 Base total muestra Madrid 2021 n=8.515  
 Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

## Valoración de los principales servicios relativos a Urbanismo y Vivienda



Unidad: medias (escala 0 a 10)  
Base contestan  
Base total muestra Madrid 2021 n=8.515  
Distrito Hortaleza n=406 / 2019 n=401

---

## 3 Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas

## Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas: Hortaleza

Sexo	%
Hombre	46,6
Mujer	53,4
Edad agrupada	%
De 18 a 29 años	14,3
De 30 a 44 años	27,0
De 45 a 54 años	20,0
De 55 a 64 años	15,5
65 ó más años	23,2
¿Posee la nacionalidad española?	%
Ha nacido en España y tiene nacionalidad española	86,8
Ha nacido en España pero no tiene nacionalidad española	0,0
No ha nacido en España pero tiene nacionalidad española	7,6
No ha nacido en España y no tiene nacionalidad española	5,4
No contesta	0,2
Estado civil legal	%
Casado/a	56,6
Soltero/a	29,6
Separado/a o Divorciado/a	7,6
Viudo/a	5,7
No contesta	0,5

Actualmente está viviendo..	%
Solo/a	9,4
Solo/a con su/s hijo/a/s (con o sin otros/as parientes)	6,1
Con su cónyuge o pareja con hijos (con o sin otros/as parientes)	41,8
Con su cónyuge o pareja sin hijos (con o sin otros/as parientes)	24,1
Con su padre y/o madre con o sin hermanos o hermanas (con o sin otros/as parientes)	15,1
Otra situación	2,2
No contesta	1,2
Nivel de estudios	%
No tiene estudios	0,0
Menos de Estudios Primarios o primarios incompletos	1,2
Estudios primarios	4,2
Estudios secundarios 1ª y 2ª Etapa (ESO / Bachillerato Superior / B.U.P. / FP I)	17,9
Universitarios sin finalizar/ Formación Profesional de Grado Superior o FP II	12,9
Estudios universitarios o de postgrado (diplomado, graduado, licenciado, doctor, máster...)	62,8
No contesta	1,0
Situación laboral actual	%
Trabaja	59,6
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	20,5
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	1,5
Parado/a y ha trabajado antes	6,7
Parado/a y busca su primer empleo	1,3
Estudiante	5,9
Trabajo doméstico no remunerado	2,7
Otra situación (especificar )	1,2
No contesta	0,7

Volumen de ingresos mensuales netos del hogar	%
Menos de 500 euros	0,5
De 501 a 1000 euros	7,2
De 1.001 a 1.500	8,7
De 1.501 a 2.000	13,3
De 2.001 a 2.500	13,1
De 2.501 a 3.000	9,8
De 3.001 a 4.000	13,2
De 4.001 a 5.000	9,1
Más de 5.000 euros	11,8
No sabe	2,8
No contesta	10,6
En la elecciones municipales de mayo 2019 usted votó ...	%
Más Madrid	13,5
PP	30,2
Ciudadanos	7,8
PSoe	12,8
VOX	4,2
IU	1,0
Otro partido o coalición	2,2
Votó en blanco	1,5
Votó nulo	0,7
No fue a votar o no pudo votar	10,6
No tenía edad para votar	1,0
No recuerda	2,2
No contesta	12,1
Tipo de hogar	%
Unipersonal, persona sola menor de 65 años	5,2
Unipersonal, 65 años o más	4,2
Monoparental, padre/madre sólo con hijo	6,1
Pareja sin hijos que convivan en el hogar	24,1
Pareja con hijos que convivan en el hogar	41,8
Otros	17,4
No contesta	1,2

Unidad: porcentajes  
Distrito Hortaleza n=406



# SIGMADOS



[www.sigmados.com](http://www.sigmados.com)



Sigmados



@Sigmados



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

