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

Marzo 2022

Dirección General de Transparencia y Calidad

SIGMADOS



vicealcaldía
área delegada de coordinación territorial,
transparencia y participación ciudadana

MADRID

INDICE

1. Indicaciones técnicas: ficha técnica, antecedentes, indicadores utilizados y trabajo de campo	3
2. Principales resultados	8
2.1. Calidad de vida	9
2.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad	28
2.3. Gobernanza	33
2.4. Satisfacción con los servicios y equipamientos municipales	42
2.5. Aspectos relativos a la movilidad y transporte	52
2.6. Aspectos relativos a la seguridad	56
2.7. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía	63
3. Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas	71

**1 Indicaciones técnicas:
ficha técnica, antecedentes,
indicadores utilizados y trabajo de
campo**

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

$$IS = \frac{(100 \cdot P3) + (50 \cdot P2) + (0 \cdot P1)}{(P3 + P2 + P1)}$$

Para 4 categorías

$$IS = 50 + 0,5 \cdot (P4 - P1) + 0,25 \cdot (P3 - P2)$$

Para 5 categorías de respuesta

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

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).

Resumen del trabajo de campo y distribución muestral

DISTRITO	Total hogares llamados (Total incidencias + Encuestados)	Total incidencias (Negativas a responder + Resto de incidencias)	Negativas a responder	Resto de incidencias	Encuestados/as
Centro	2.447	2.042	538	1.504	405
Arganzuela	2.388	1.983	663	1.320	405
Retiro	2.800	2.394	748	1.646	406
Salamanca	2.812	2.407	765	1.642	405
Chamartín	2.810	2.405	697	1.708	405
Tetuán	2.949	2.543	777	1.766	406
Chamberí	2.852	2.446	773	1.673	406
Fuencarral-El Pardo	3.185	2.780	930	1.850	405
Moncloa-Aravaca	3.001	2.594	743	1.851	407
Latina	2.906	2.501	944	1.557	405
Carabanchel	2.637	2.231	702	1.529	406
Usera	3.037	2.629	756	1.873	408
Puente de Vallecas	3.428	3.025	929	2.096	403
Moratalaz	2.350	1.945	692	1.253	405
Ciudad Lineal	2.965	2.559	845	1.714	406
Hortaleza	2.787	2.381	764	1.617	406
Villaverde	2.864	2.458	775	1.683	406
Villa de Vallecas	2.438	2.032	611	1.421	406
Vicálvaro	2.377	1.971	645	1.326	406
San Blas-Canillejas	2.917	2.511	799	1.712	406
Barajas	2.550	2.148	630	1.518	402
	58.500	49.985	15.726	34.259	8.515

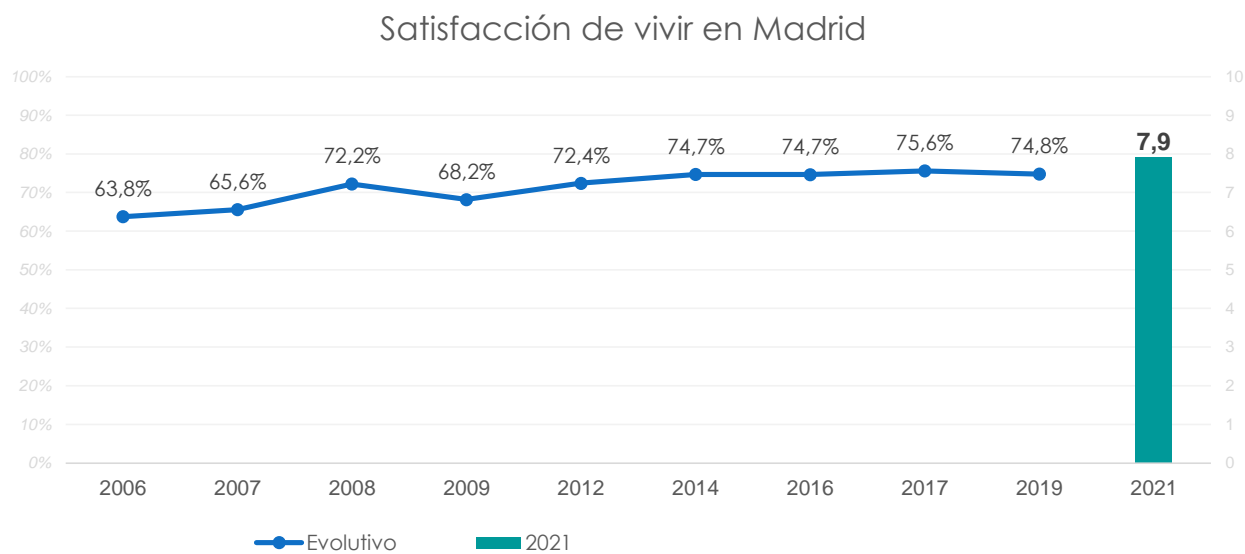
Distribución de la muestra	% ponderado	Distribución real
DISTRITO		
Centro	4,3	405
Arganzuela	4,7	405
Retiro	3,6	406
Salamanca	4,4	405
Chamartín	4,4	405
Tetuán	4,8	406
Chamberí	4,2	406
Fuencarral-El Pardo	7,5	405
Moncloa-Aravaca	3,6	407
Latina	7,2	405
Carabanchel	7,8	406
Usera	4,3	408
Puente de Vallecas	7,2	403
Moratalaz	2,8	405
Ciudad Lineal	6,5	406
Hortaleza	5,8	406
Villaverde	4,7	406
Villa de Vallecas	3,5	406
Vicálvaro	2,3	406
San Blas-Canillejas	4,9	406
Barajas	1,5	402
SEXO		
Hombre	45,8	3.896
Mujer	54,2	4.619
EDAD		
De 18 a 29 años	16,0	1.325
De 30 a 44 años	26,4	2.253
De 45 a 54 años	18,5	1.589
De 55 a 64 años	15,4	1.332
65 ó más años	23,7	2.016

Tasa de respuesta= Número de encuestadas/os / número de encuestadas/os + negativas a responder= 35%

2 Principales resultados

2.1 Calidad de vida

Satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid



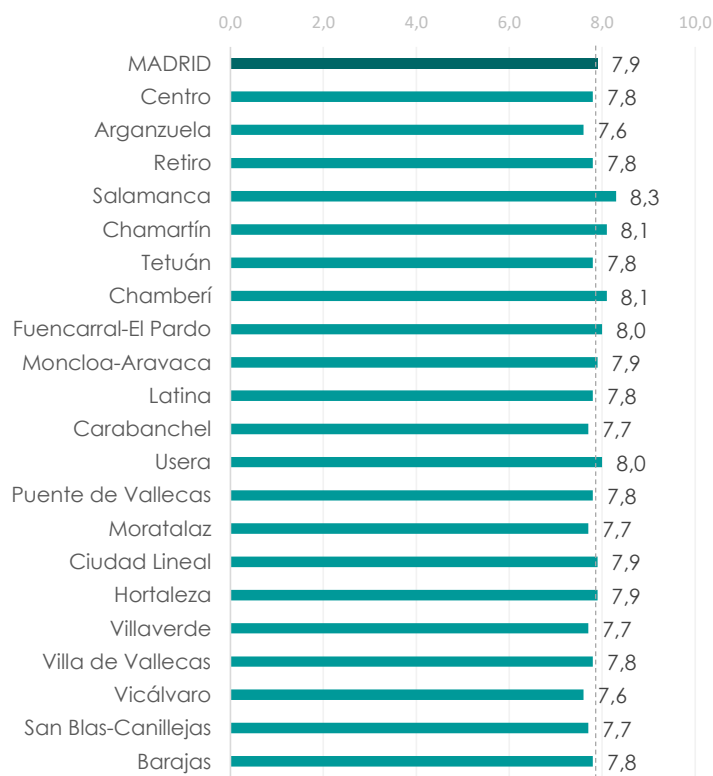
Unidad: porcentajes en evolutivo (índice sintético) y media en 2021 (escala 0 a 10)

- La media de satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid alcanza un 7,9
- Es un indicador que ha ido mejorando su valoración desde el año 2009

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

Satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid, por distrito

Satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid, por distrito



Unidad: medias (escala 0 a 10)

- Se aprecian muy pocas variaciones en la valoración de la calidad de vida en la ciudad de Madrid por distrito
- En el distrito de Salamanca se alcanza la mejor valoración, con un 8,3; y las más bajas en Vicálvaro y Arganzuela, con un 7,6
- En 2019, el distrito donde mejor valoran la calidad de vida de la ciudad es Centro, mientras que Ciudad Lineal es donde peor. Chamartín se mantiene como uno de los distritos donde mayor satisfacción muestran

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

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

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	7,9	74,8	75,6	74,7
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
Latina	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
Hortaleza	7,9	77,5	69,8	79,1
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

Satisfacción de vivir en su barrio



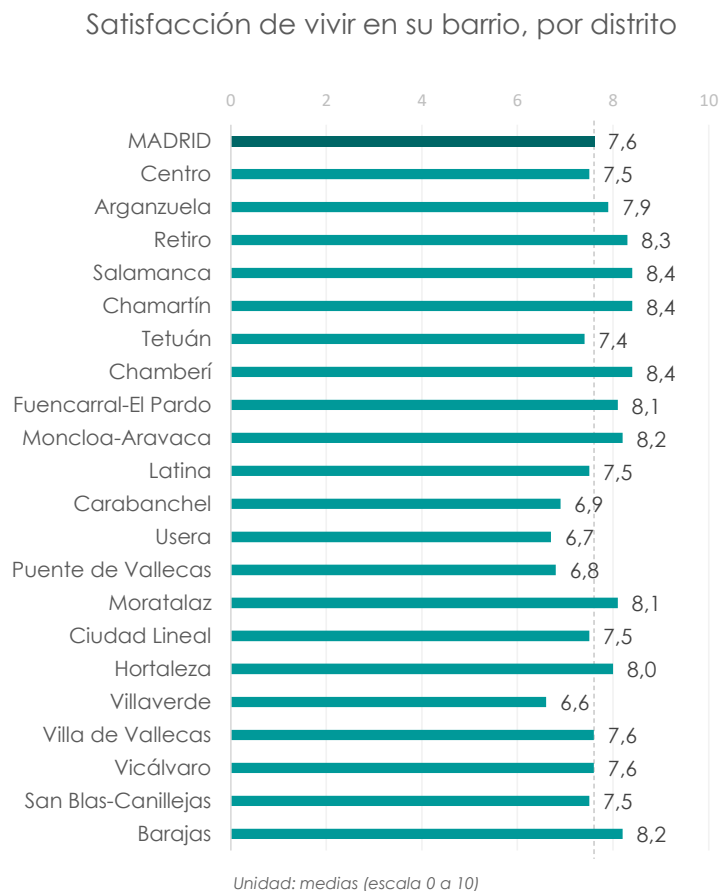
Unidad: porcentajes en evolutivo (índice sintético) y media en 2021 (escala 0 a 10)

- La media de satisfacción de vivir en el barrio se sitúa en el 7,6

Como ya ocurría en ediciones pasadas, es más baja esta media en el barrio que en el conjunto de la ciudad de Madrid (en 2021 obtiene una media de 7,9)

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

Satisfacción de vivir en su barrio, por distrito



- Los distritos mejor situados son Salamanca, Chamberí, Chamartín y Retiro
- Tienen mayor tasa de insatisfacción Villaverde, Usera, Puente de Vallecas y Carabanchel
- Villaverde ya era el distrito con peores índices de satisfacción en ediciones anteriores

Satisfacción de vivir en su barrio, por distrito: evolutivo

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	7,6	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
Latina	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

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

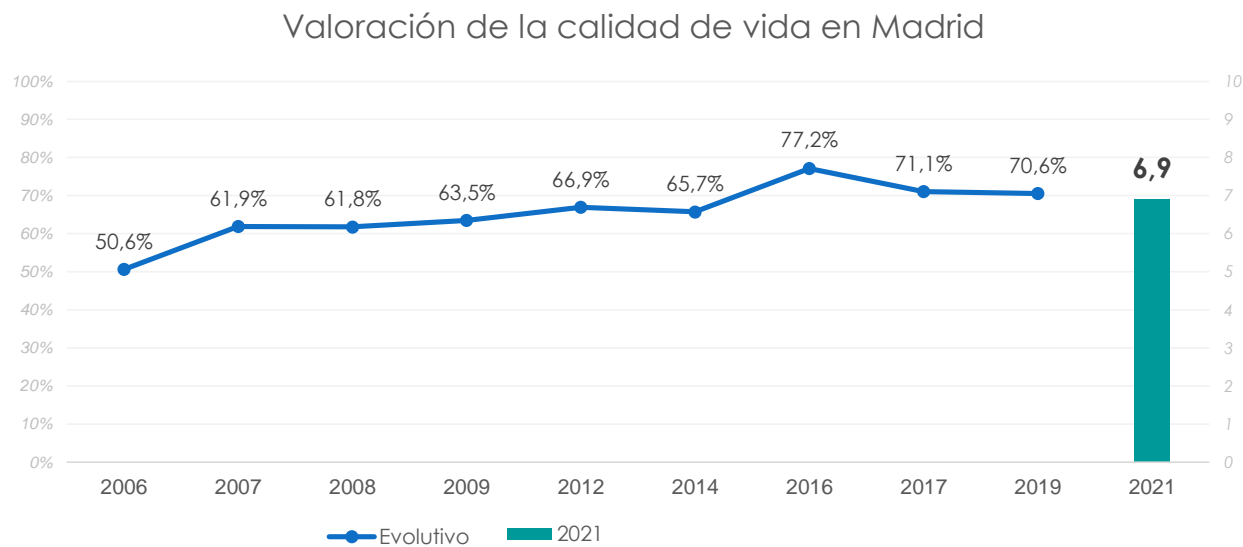
Satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid y en su barrio, por perfil demográfico

SATISFACCIÓN DE VIVIR EN MADRID	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
<i>Base contestan</i>	8472	3880	4592	1325	2246	1588	1325	1988
Media (0 a 10)	7,9	7,7	8,0	8,1	7,7	7,7	7,6	8,1

SATISFACCIÓN DE VIVIR EN EL BARRIO	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
<i>Base contestan</i>	8511	3894	4617	1325	2251	1589	1332	2014
Media (0 a 10)	7,6	7,5	7,7	7,8	7,5	7,5	7,4	7,8

- Las personas mayores de 64 años y menores de 30 años parecen mostrarse más satisfechas con vivir en Madrid y en su barrio en concreto

Valoración de la calidad de vida en Madrid



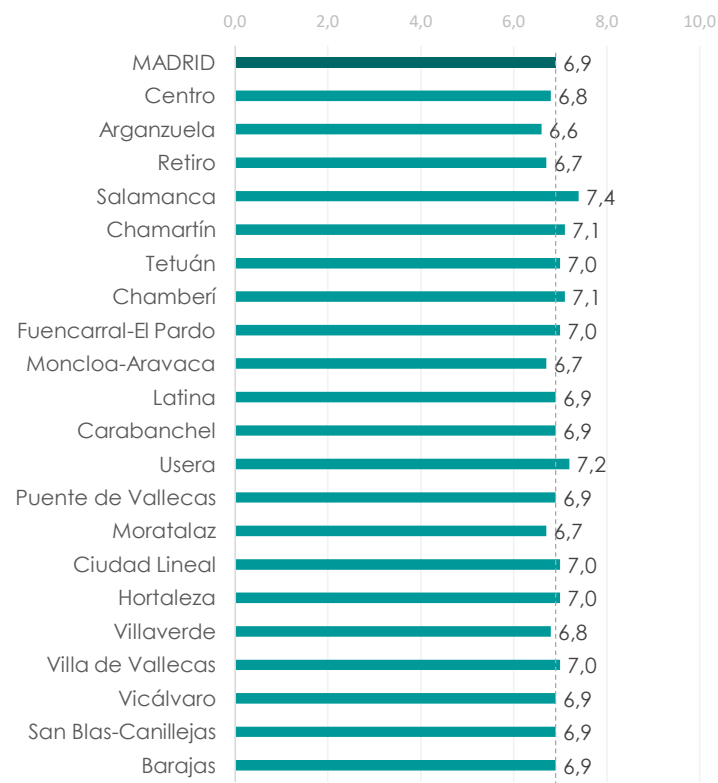
Unidad: porcentajes en evolutivo (índice sintético) y media en 2021 (escala 0 a 10)

- En una escala de 0 a 10 la calidad de vida en la ciudad en Madrid es valorada con un 6,9
- En ediciones anteriores se evaluaba sobre indicadores sintéticos, pero no parece sufrir gran variación respecto a los últimos años

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

Valoración de la calidad de vida en Madrid, por distrito

Valoración de la calidad de vida en Madrid, por distrito



Unidad: medias (escala 0 a 10)

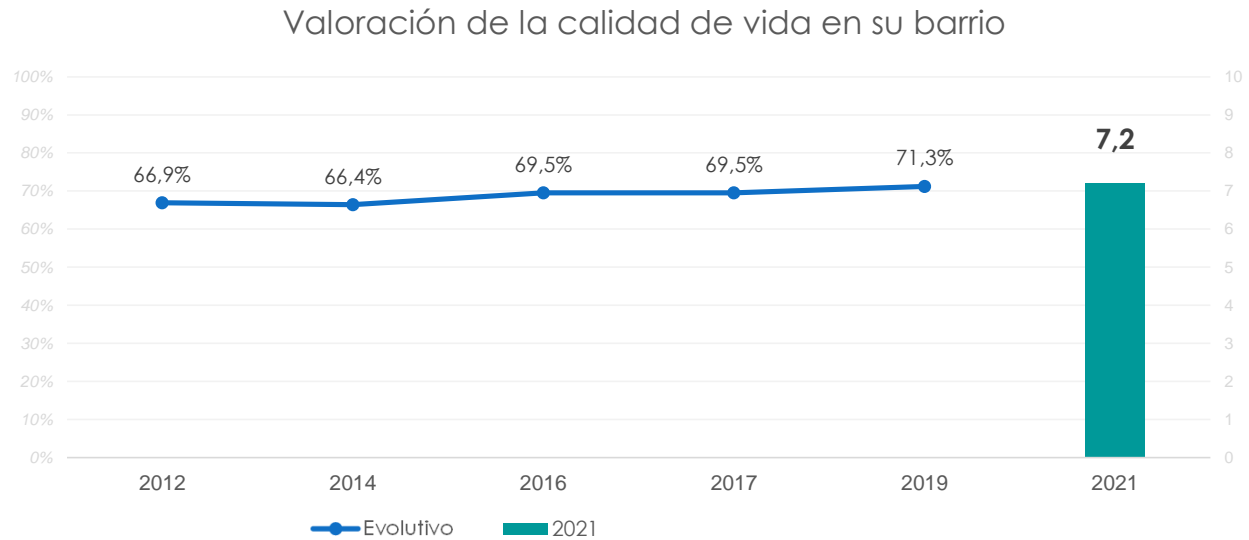
- Menos diferencias significativas por distrito en cuanto a la valoración de la calidad de vida en Madrid que en los barrios
- La valoración más alta es un 7,4 en el distrito de Salamanca. Las valoraciones más bajas son un 6,6 en Arganzuela y un 6,7 en Retiro, Moncloa-Aravaca y Moratalaz

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

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

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	6,9	70,6	71,1	77,2
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
Hortaleza	7,0	71,0	68,2	68,0
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

Valoración de la calidad de vida en su barrio



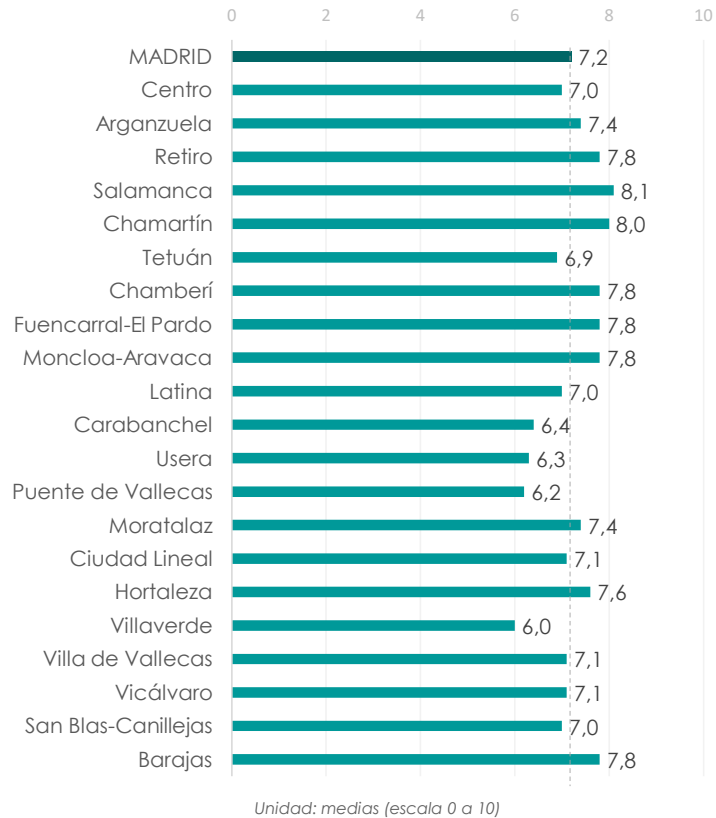
Unidad: porcentajes en evolutivo (índice sintético) y media en 2021 (escala 0 a 10)

- Como en ediciones anteriores la calidad de vida en el entorno más cercano es ligeramente mejor que la percibida en la ciudad de Madrid en general (6,9)

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 calidad de vida en su barrio, por distrito

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



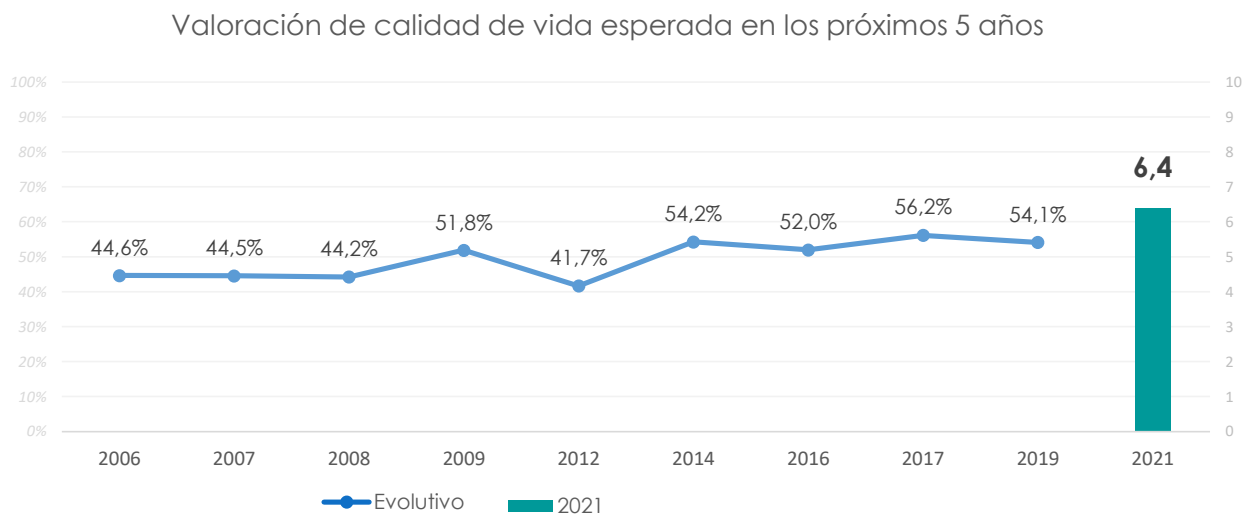
- Se aprecian importantes variaciones de la calidad de vida percibida en su barrio dependiendo del distrito
- La valoración asciende a un 8,1 y 8,0 en los distritos de Salamanca y Chamartín, descendiendo a cifras cercanas al 6 en Villaverde, Puente de Vallecas, Usera y Carabanchel

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

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	7,2	71,3	69,5	69,5
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
Hortaleza	7,6	75,7	71,3	72,6
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
 Total muestra 2021 n=8.515
 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Expectativas de la calidad de vida en Madrid en los próximos 5 años



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

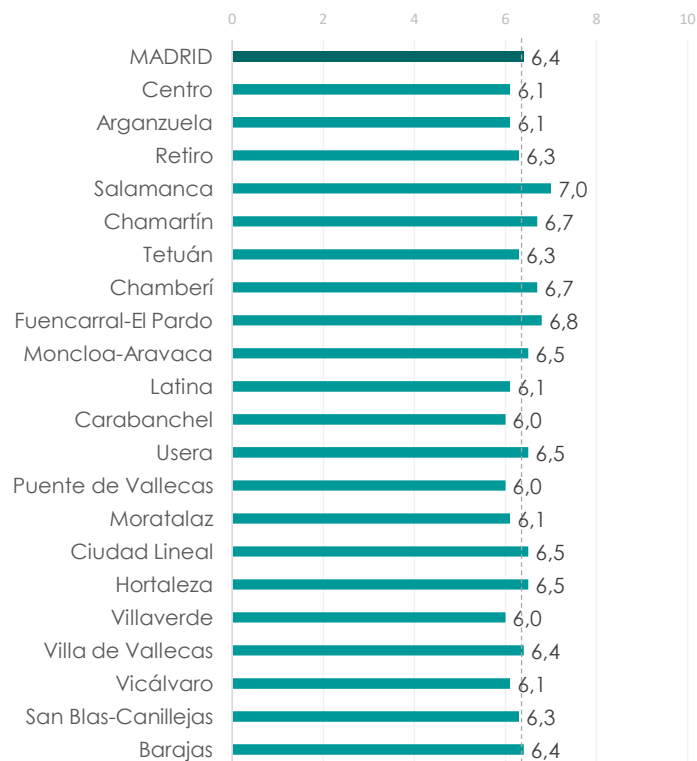
VALORACIÓN 2021 DE LA CALIDAD DE VIDA ACTUAL:
6,9

- Si en la actualidad se valora la calidad de vida en Madrid con un 6,9, esta valoración desciende a un 6,4 cuando se pregunta sobre la calidad de vida esperada en los próximos 5 años. Es decir, que se espera que sea peor que la actual. Esta tendencia ya se observaba en ediciones anteriores

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

Expectativas de la calidad de vida en Madrid en los próximos 5 años, por distrito

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



Unidad: medias (escala 0 a 10)

- El distrito de Salamanca destaca por tener las mejores perspectivas de calidad de vida dentro de 5 años (media 7,0)
- Se observa una tendencia contraria en un buen número de distritos con una media cercana al 6,0: Arganzuela, Carabanchel, Centro, Latina, Moratalaz, Puente de Vallecas, Villaverde y Vicálvaro
- En algunos de estos distritos se mostraban más positivos en ediciones anteriores

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

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

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	6,4	54,1	56,2	52,0
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
Hortaleza	6,5	58,6	49,7	57,1
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

Calidad de vida, según perfil demográfico

VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN LA CIUDAD DE MADRID	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
<i>Base Contestan</i>	8351	3853	4498	1319	2243	1582	1317	1890
Media (0 a 10)	6,9	7,0	6,9	7,4	7,0	6,9	6,6	6,8

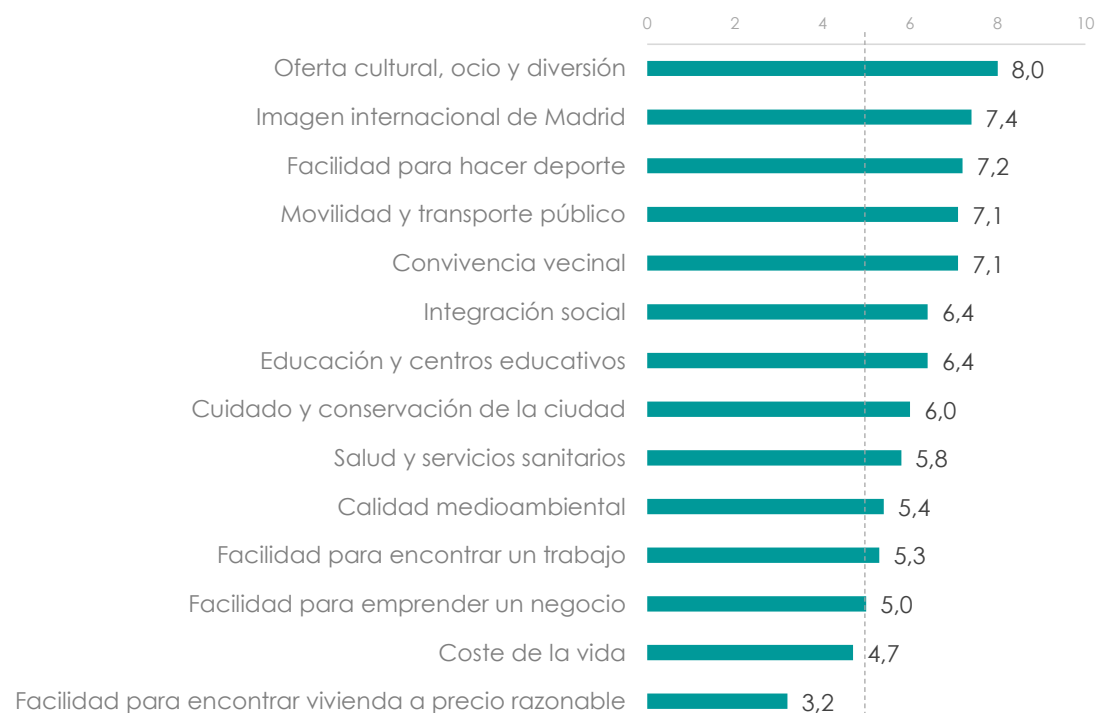
VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN SU BARRIO	MADRID	Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 ó más años
<i>Base Contestan</i>	8491	3887	4604	1325	2251	1587	1328	2000
Media (0 a 10)	7,2	7,1	7,2	7,4	7,1	7,1	6,9	7,2

PERSPECTIVA DE CALIDAD DE VIDA DE LA CIUDAD DE MADRID EN LOS PRÓXIMOS 5 AÑOS	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
<i>Base Contestan</i>	7828	3673	4155	1289	2176	1491	1221	1651
Media (0 a 10)	6,4	6,5	6,2	6,8	6,5	6,2	6,1	6,1

- Las personas más críticas con la calidad de vida parecen situarse entre los 55 y 64 años

Aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad

Valoración de los atributos relativos a calidad de vida en la ciudad



- El aspecto mejor valorado es el relativo a la oferta cultural, de ocio y diversión
- A continuación se sitúan los relativos a la imagen internacional, la facilidad para hacer deporte seguido de la movilidad y transporte público y la convivencia vecinal
- Los peor valorados (que no alcanzan una media de 5) están relacionados con el coste de vida y la facilidad de encontrar una vivienda a precio razonable

Unidad: medias (escala de 0 a 10)

Base: contestan. Total muestra. Bases no ponderadas 2021 n=8.515

Aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad

Evolución de la valoración de aspectos relativos con la calidad de vida en la ciudad

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
Oferta cultural	8,0	74,1	71,8	71,1
Ocio y diversión	8,0	75,3	74,0	73,1
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 precio razonable	3,2	15,0	19,0	26,6

- El ranking de aspectos mejor valorados se mantiene, excepto en el caso de los relativos a la salud y servicios sanitarios. En ediciones anteriores era uno de los 6 atributos con mejor indicador; y en 2021 se sitúa en el 5,8, el sexto peor valorado. Parece estar incidiendo las consecuencias de la pandemia en esa valoración
- Lo mejor valorado en cuanto a calidad de vida es la oferta cultural, con un 8 de media; y lo peor valorado está relacionado con la vivienda, que solo alcanza un 3,2

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

*En 2021 se pregunta por "oferta cultural, ocio y diversión", en años anteriores se preguntaba por separado

Aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad, por distrito

Valoración de aspectos relativos con la calidad de vida, por distrito

	MADRID	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral - 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
Oferta cultural, ocio y diversión	8,0	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	7,4	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	7,2	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	7,1	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	7,1	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	6,4	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	6,4	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	6,0	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	5,8	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	5,4	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	5,3	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	5,0	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	4,7	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	3,2	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

- Los distritos con valoraciones más bajas respecto a la media general de la ciudad son Carabanchel, Puente de Vallecas y Villaverde, sobre todo por los aspectos relativos a salud y servicios sanitarios, facilidad para encontrar un trabajo y oferta cultural, de ocio y diversión
- Al contrario, las valoraciones más elevadas se encuentran en los distritos de Salamanca, Chamartín, Fuencarral-El Pardo y Moncloa-Aravaca

Base: contestan. Total muestra. Bases no ponderadas 2021 n=8.515

Aspectos relacionados con la calidad de vida, por perfil demográfico

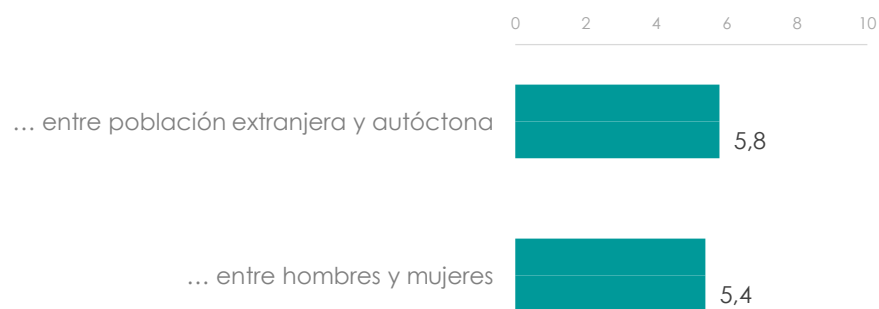
Valoración de aspectos relativos con la calidad de vida en la ciudad de Madrid, según sexo y edad

	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
	8515	3896	4619	1325	2253	1589	1332	2016
Oferta cultural, ocio y diversión	8,0	8,0	7,9	8,5	8,3	8,0	7,7	7,4
Imagen internacional de Madrid	7,4	7,3	7,4	7,5	7,4	7,3	7,2	7,5
Facilidad para hacer deporte	7,2	7,3	7,2	8,0	7,3	7,2	6,8	7,0
Movilidad y transporte público	7,1	7,1	7,1	7,5	7,0	6,8	6,8	7,4
Convivencia vecinal	7,1	7,0	7,1	7,3	7,1	6,9	6,8	7,2
Integración social	6,4	6,5	6,4	6,9	6,5	6,3	6,1	6,3
Educación y centros educativos	6,4	6,4	6,4	6,8	6,4	6,2	6,0	6,5
Cuidado y conservación de la ciudad	6,0	6,1	6,0	6,7	6,3	5,9	5,6	5,8
Salud y servicios sanitarios	5,8	6,0	5,7	6,3	5,7	5,7	5,4	6,1
Calidad medioambiental	5,4	5,4	5,3	5,4	5,2	5,2	5,2	5,7
Facilidad para encontrar un trabajo	5,3	5,6	5,0	5,9	6,0	5,1	4,5	4,4
Facilidad para emprender un negocio	5,0	5,3	4,7	5,0	5,3	5,0	4,9	4,9
Coste de la vida	4,7	4,8	4,6	5,0	4,6	4,6	4,5	4,9
Facilidad para encontrar vivienda a precio razonable	3,2	3,3	3,2	3,3	3,0	3,2	3,1	3,7

- La mujeres se muestran más críticas que los hombres con la calidad de vida relacionada con la salud, la facilidad de encontrar un trabajo o emprender un negocio
- Por edad, las personas de 55 a 64 años valoran algo peor la calidad de vida en la mayoría de atributos, sobre todo si se compara con los más jóvenes

Existencia de desigualdad de oportunidades en Madrid, entre distintos colectivos

Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en Madrid



Unidad: medias (escala 0 a 10)

- Valoraciones muy cercanas a valores medios cuando se pregunta por la existencia de desigualdades entre la población extranjera y autóctona, y entre hombres y mujeres en Madrid

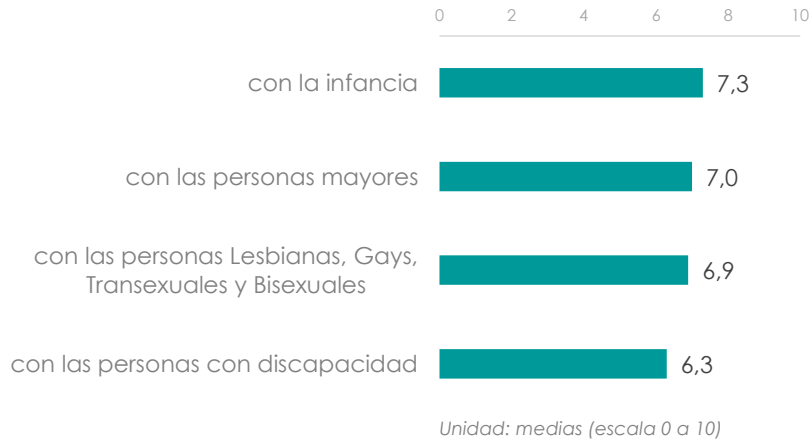
Evolutivo de la existencia de desigualdad de oportunidades en Madrid

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
... entre la población extranjera y autóctona	5,8	64,2	62,3	63,1
... entre hombres y mujeres	5,4	66,4	64,1	65,6

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

Madrid ciudad amigable con la infancia, personas mayores, LGTB y personas con discapacidad

Valoración de Madrid como ciudad amigable ...



Evolución de la valoración de Madrid como ciudad amigable ...

	2021 <small>(media 0-10)</small>	2019	2017	2016
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

Indicador sintético (0-100%)

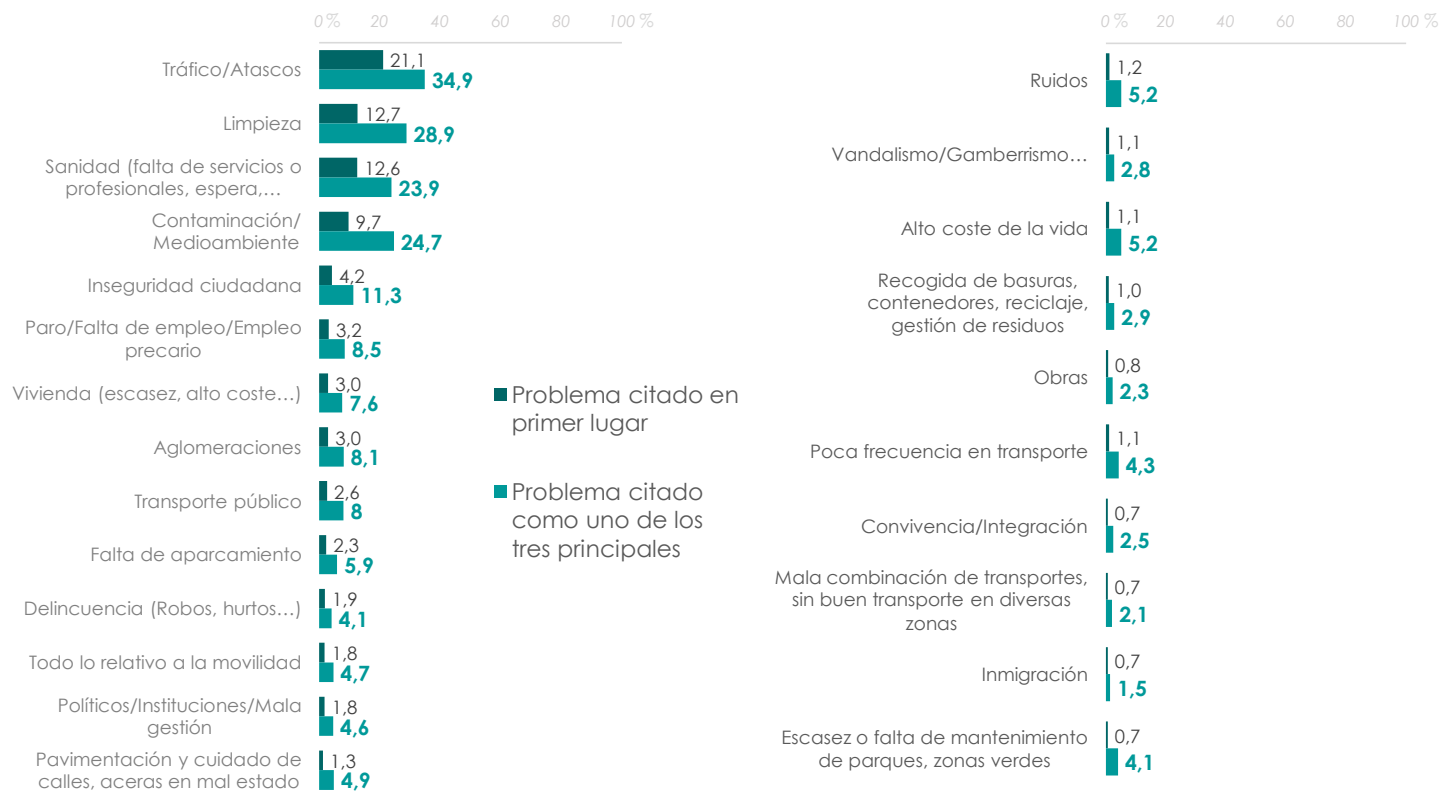
- Se mantiene la misma tendencia que en otras ediciones, al considerar que con el colectivo con el que Madrid es una ciudad menos amigable es con las personas con discapacidad (6,3 media), sobre todo si se compara con la infancia que alcanza la media más alta con un 7,3

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

2.2 Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad

Principales problemas percibidos en la ciudad

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

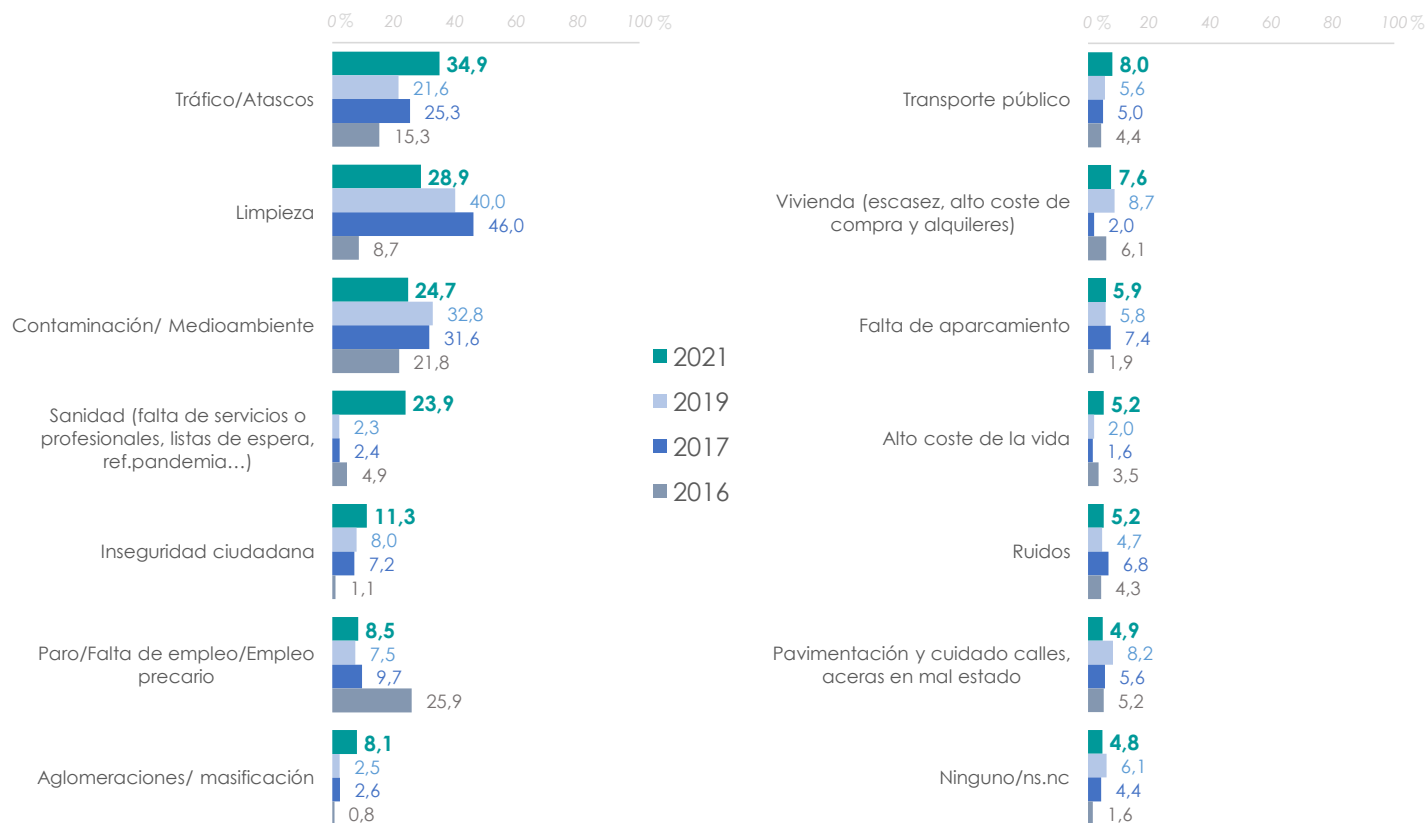


- El principal problema que citan de forma espontánea es el tráfico y los atascos
- Le siguen la limpieza, la sanidad y la contaminación/medio ambiente
- A distancia ya se sitúan problemas relacionados con el transporte público, la inseguridad ciudadana, el paro, la vivienda y las aglomeraciones (demasiada densidad de población)

Unidad: porcentajes
Total muestra 2021 n=8.515

Evolución de los principales problemas percibidos en la ciudad

Evolución de los principales problemas de la ciudad
(respuesta espontánea. Se citaban 3 problemas máximo)



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

- Cobra importancia respecto a la última edición los problemas relativos al tráfico/atascos y a la sanidad (tanto a nivel de recursos, personal, listas de espera...) muy unido a los problemas derivados de la pandemia que comenzó a principios de 2020
- Se ha incrementado ligeramente la importancia que le dan a los problemas relacionados con la inseguridad, aglomeraciones/masificación, el transporte público y la inseguridad ciudadana. Por el contrario, la limpieza parece haber dejado de ser un problema tan destacado como era en 2019

Principales problemas percibidos en la ciudad, por distrito

Principales problemas de la ciudad por distrito
(respuesta espontánea. Se citaban 3 problemas máximo)

	MADRID	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral - 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
Tráfico	34,9	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	28,9	29,4	31,6	25,3	29,4	26,4	37	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	24,2
Contaminación/ Medioambiente	24,7	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	21,4	29,0	16,2	25,4	22,4	26,4	29,5
Sanidad (falta de servicios/profesionales, listas de espera, pandemia...)	23,9	19,5	23,7	21,2	17,8	14,7	20,6	16,2	20,4	16	22,3	28,1	26,6	34	28,1	17,5	20,9	35,5	35,8	35,3	26,2	29,5
Inseguridad ciudadana	11,3	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	8,5	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	8,1	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	8	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)	7,6	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	7,5	7,7	6,9	7,6	6,7	8,9	6,0
Falta de aparcamiento	5,9	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	5,2	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	5,2	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	4,9	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

Principales problemas de la ciudad por distrito

Principales problemas percibidos en la ciudad, evolutivo

Total muestra MADRID



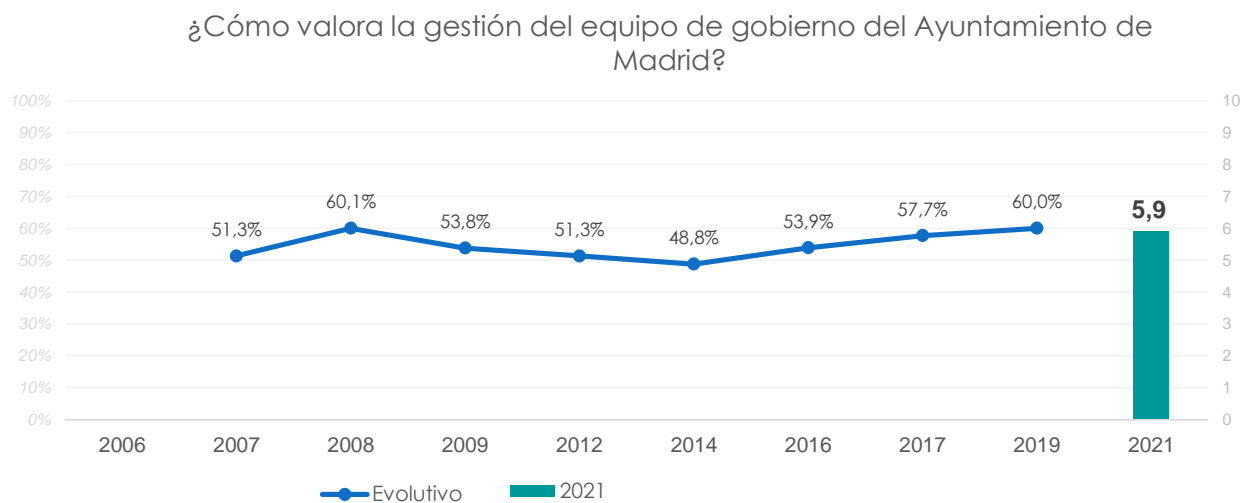
- Primer problema en el ranking de 2021
- Segundo problema en el ranking de 2021
- Tercer problema en el ranking de 2021

Problema que no era de los más importantes en ediciones anteriores

Problemas que ya eran relevantes en alguna edición anterior

2.3 Gobernanza

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



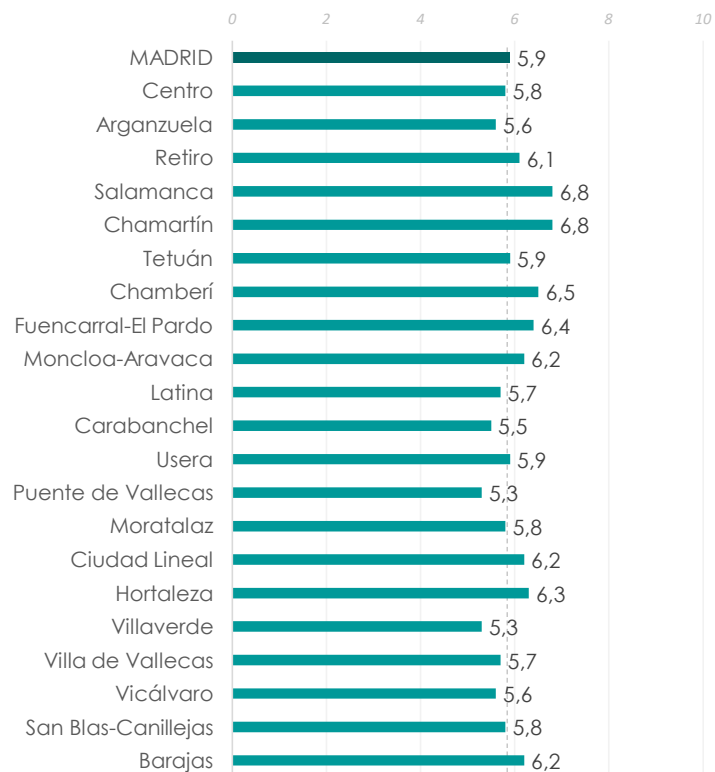
Unidad: porcentajes en evolutivo (índice sintético) y media en 2021 (escala 0 a 10)

- La gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid logra el aprobado, con un 5,9, de media
- La satisfacción media con la Administración del Ayuntamiento alcanza el 6,1

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

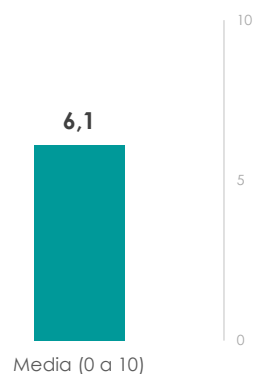
Base: contestan
 Total muestra 2021 n=8.515
 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

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

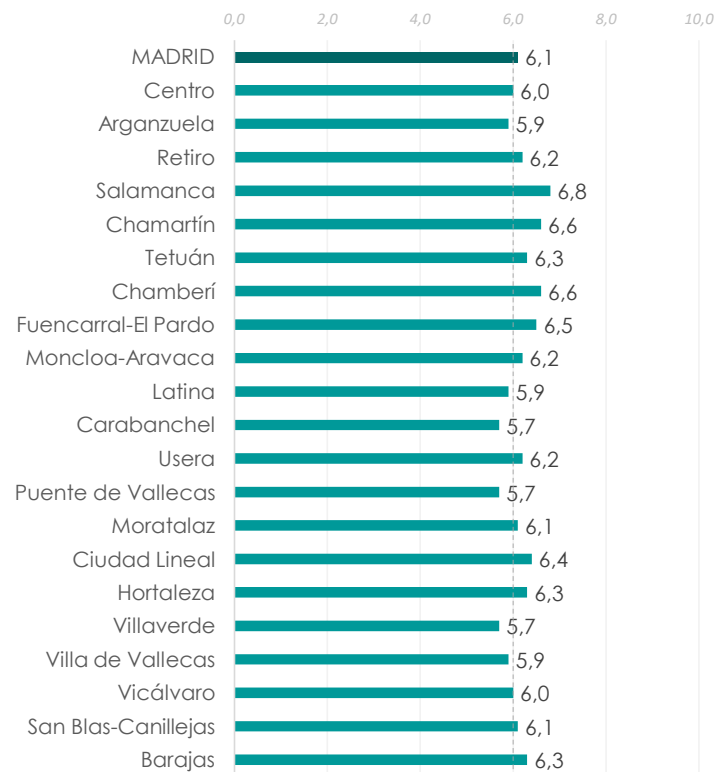
¿Cómo está de satisfecho con la Administración del Ayuntamiento de Madrid?



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

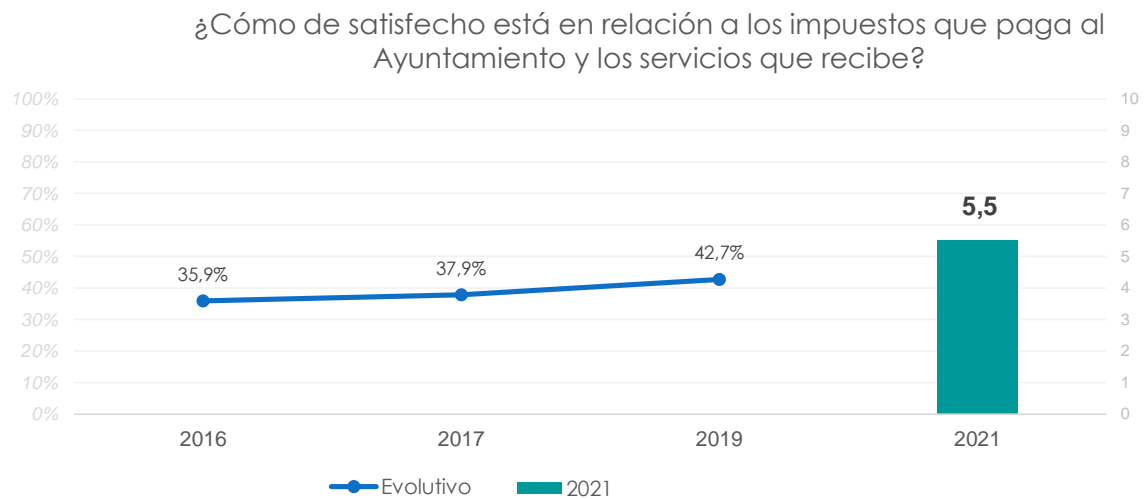
Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid, por distrito



- 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

Base: contestan
Total muestra 2021 n=8.515

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



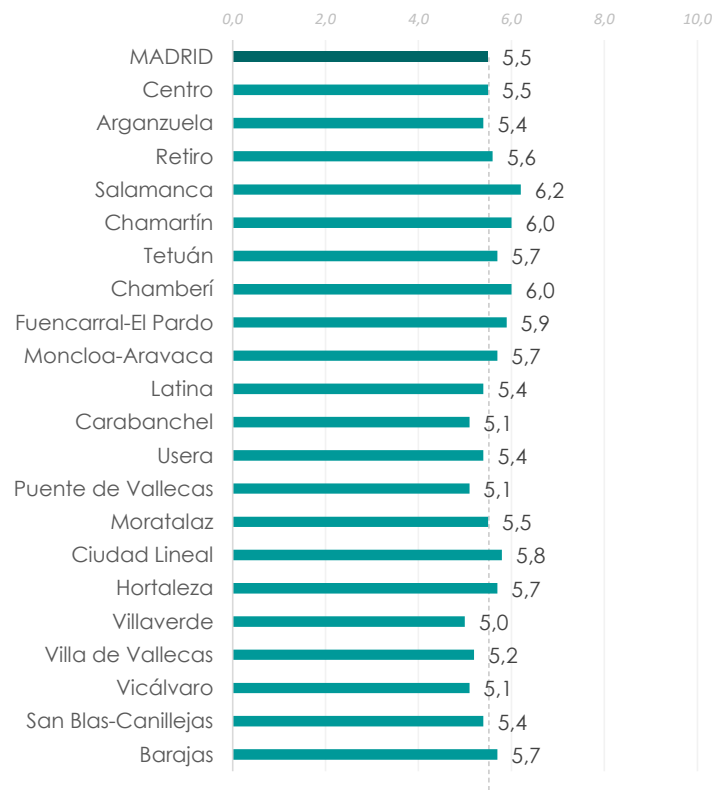
Unidad: porcentajes en evolutivo (índice sintético) y media en 2021 (escala 0 a 10)

- 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

Evolución de la 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)

(no comparable al preguntarse de manera distinta en oleadas anteriores. En concreto, que se gastan demasiados o pocos recursos". En concreto se muestran datos de "demasiados 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 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	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	405	405	406	405	405	406	406	405	407	405	406	408	403	405	406	406	406	406	406	406
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

Gobernanza, por perfil demográfico

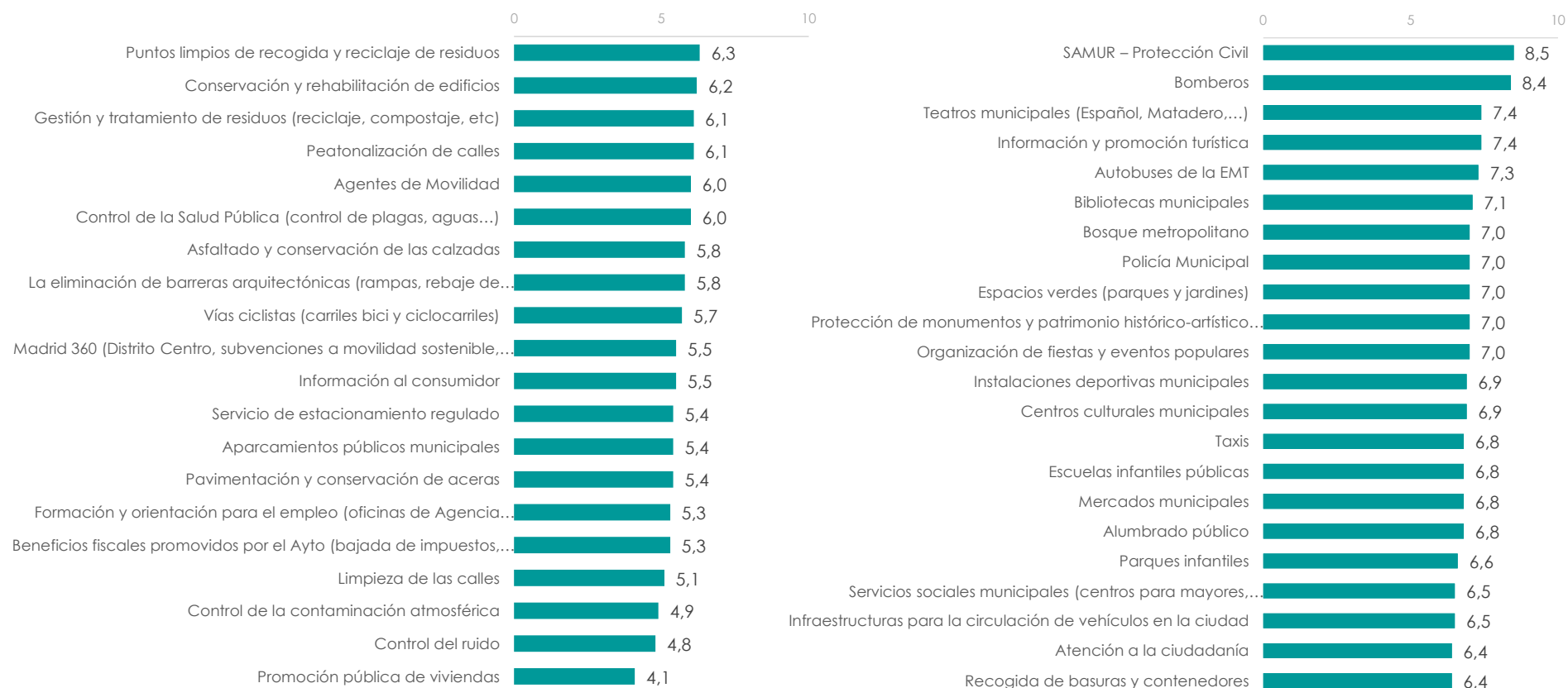
	MADRID	Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 ó más años
Base	8515	3896	4619	1325	2253	1589	1332	2016
Satisfacción con la Administración Ayuntamiento de Madrid	6,1	6,1	6,1	6,2	6,2	6,1	5,9	6,3
Calificación de la gestión equipo gobierno	5,9	5,9	6,0	5,9	5,7	6,0	5,8	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

- 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

2.4 Satisfacción con los servicios y equipamientos municipales

Valoración de los servicios y equipamientos municipales: resumen general



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

• SAMUR y Bomberos destacan por obtener la mejor valoración. Por contra, la contaminación atmosférica, el control del ruido y la promoción pública de viviendas son los servicios que generan menor satisfacción

Satisfacción con distintos servicios municipales 1/2

Satisfacción con los servicios municipales, 1/2



- La mayor satisfacción de la ciudadanía está relacionada con la información y promoción turística, la protección de monumentos / patrimonio histórico artístico y la organización de fiestas/eventos populares
- Se sitúan con una satisfacción menor a 5: el control de la contaminación atmosférica, el control del ruido y la promoción pública de viviendas

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

Evolución de la satisfacción con distintos servicios municipales 1/2

Evolución de la satisfacción con los servicios municipales 1/2



Unidad: medias (escala 0 a 10)
 Total muestra 2021 n=8.515
 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

- En general, se observa una tendencia positiva en la satisfacción con los servicios municipales. La mayoría alcanzan una media similar o algo mejor que en ediciones anteriores
- Las medias que bajan levemente son las relativas a recogida de basuras, control de la salud pública y el control de la contaminación atmosférica y el ruido. Estos dos últimos servicios junto a la promoción pública de viviendas siguen manteniéndose, como en ediciones pasadas, entre los servicios menos satisfactorios
- Ha mejorado especialmente la información y promoción turística, el asfaltado y conservación de las calzadas y la limpieza de las calles

Satisfacción con distintos servicios municipales, por distrito 1/2

Satisfacción con distintos servicios municipales según distrito 1/2

	MADRID	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral - 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
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)

Satisfacción con distintos servicios municipales, por perfil demográfico 1/2

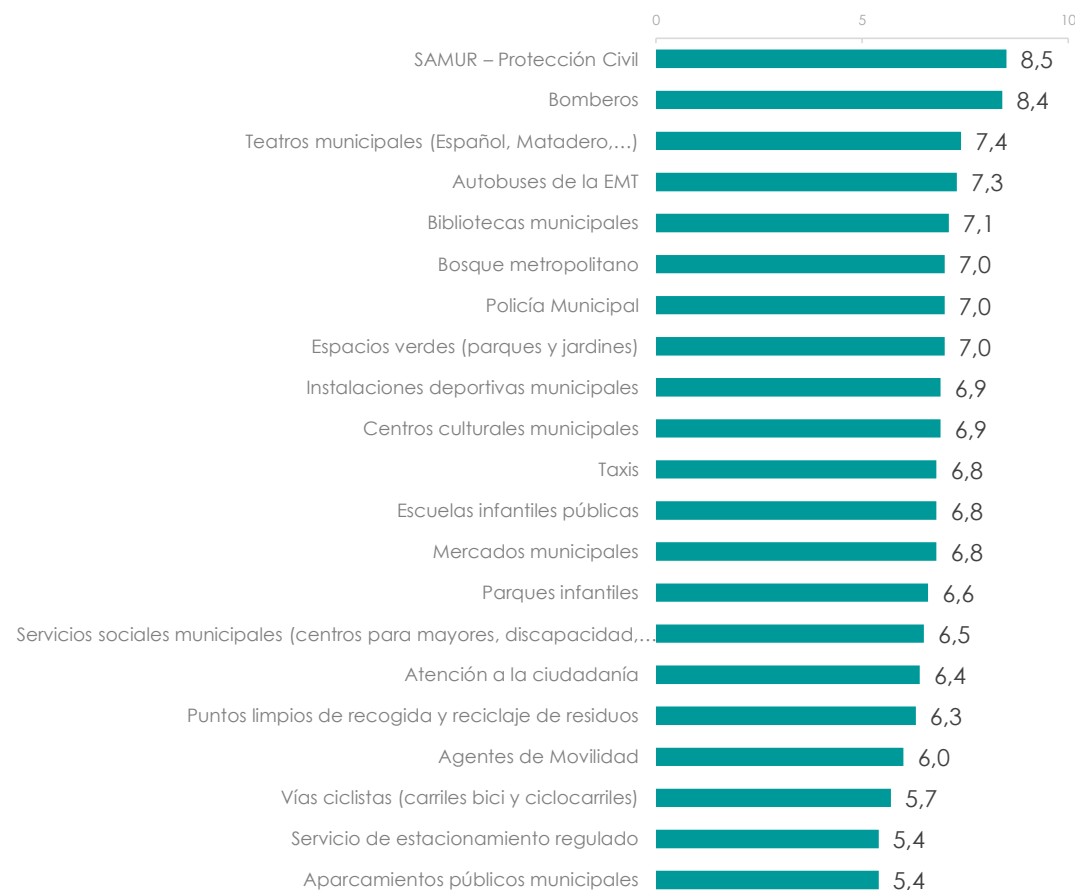
Satisfacción con distintos servicios municipales, según sexo y edad 1/2

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

Unidad: medias (escala 0 a 10)

Valoración de otros servicios y equipamientos municipales 2/2

Valoración de servicios y equipamientos municipales 2/2

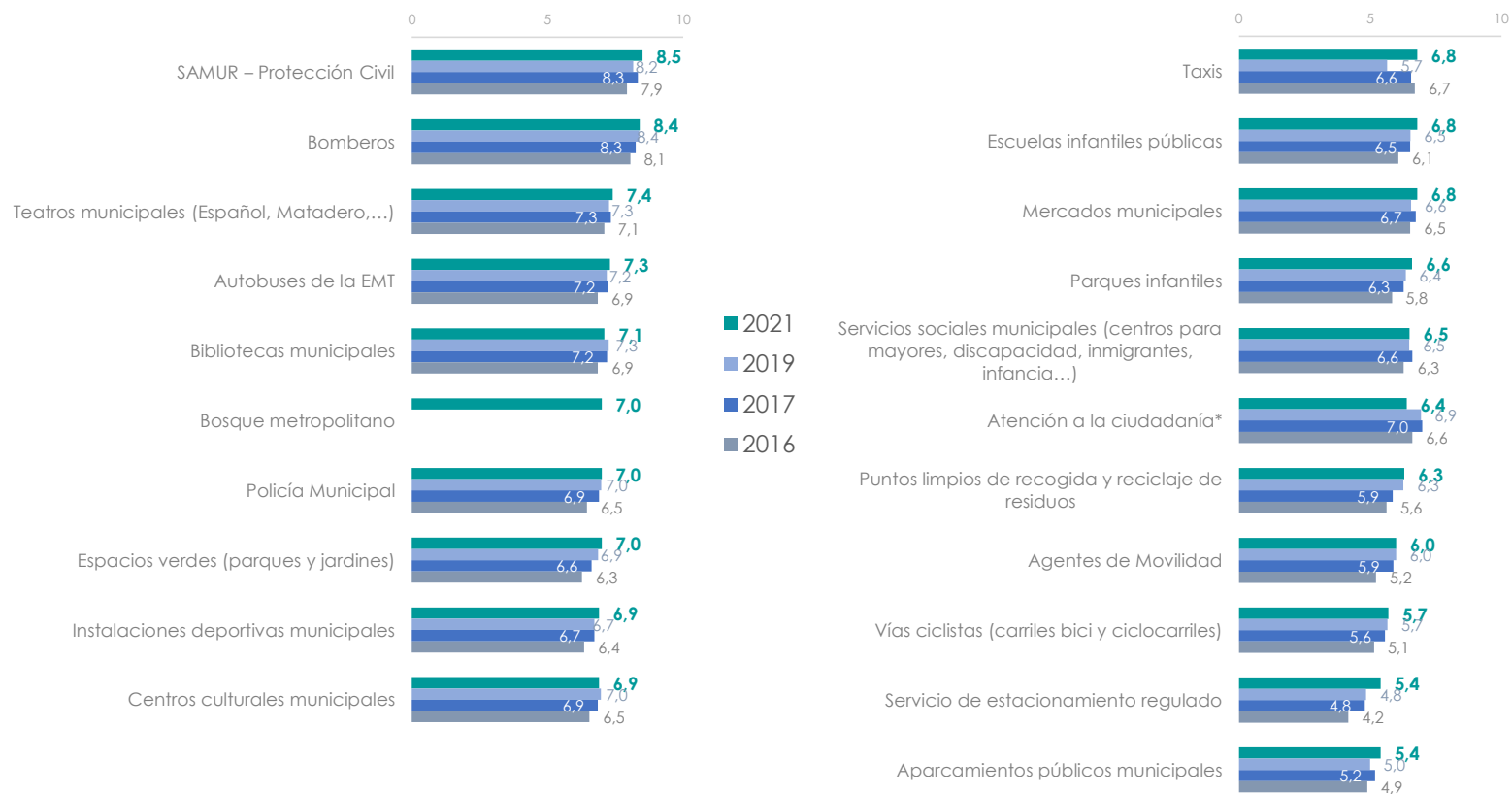


- SAMUR y Bomberos son los servicios municipales mejor valorados
- Les siguen (con 1 punto menos de valoración) los teatros municipales y los autobuses de la EMT
- El servicio de estacionamiento regulado y los aparcamientos públicos municipales son los peor valorados, con una media de 5,4

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

Evolución de la valoración de otros servicios y equipamientos municipales 2/2

Evolución de la valoración con distintos servicios y equipamientos municipales 2/2



- SAMUR/Protección civil y Bomberos también eran los mejor valorados en ediciones pasadas
- También se mantienen los mismos servicios (aquellos relativos al estacionamiento y aparcamiento) en las posiciones peor valorados

Unidad: medias (escala 0 a 10)
 Total muestra 2021 n=8.515
 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

*Atención a la ciudadanía en 2021 se recoge de manera general, en ediciones anteriores "oficinas de atención a la ciudadanía"

Valoración con otros servicios y equipamientos municipales, por distrito 2/2

Valoración con los servicios y equipamientos municipales según distrito 2/2

	MADRID	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Lafina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas-Camillejas	Barajas
Bases	8515	405	405	406	405	405	406	406	405	407	405	406	408	403	405	406	406	406	406	406	406	402
SAMUR – Protección Civil	8,5	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	8,4	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,...)	7,4	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	7,3	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	7,1	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	7,0	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	7,0	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)	7,0	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	6,9	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	6,9	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	6,8	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	6,8	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	6,8	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	6,6	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...)	6,5	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*	6,4	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	6,3	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	6,0	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)	5,7	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	5,4	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	5,4	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

*Atención a la ciudadanía en 2021 se recoge de manera general, en ediciones anteriores "oficinas de atención a la ciudadanía"

Unidad: medias (escala 0 a 10)

- En general, los distritos en los que parece haber mayor satisfacción con los servicios y equipamientos municipales son los de Salamanca, Fuencarral - El Pardo y Moratalaz
- Los medias más bajas las encontramos en Puente de Vallecas, Villaverde y Arganzuela
- En Arganzuela están menos satisfechos con las escuelas infantiles públicas y las vías ciclistas. Estas vías también causan insatisfacción en el distrito de Tetuán y Retiro

Valoración con otros servicios municipales, por perfil demográfico 2/2

Valoración con los servicios y equipamientos municipales, según sexo y edad 2/2

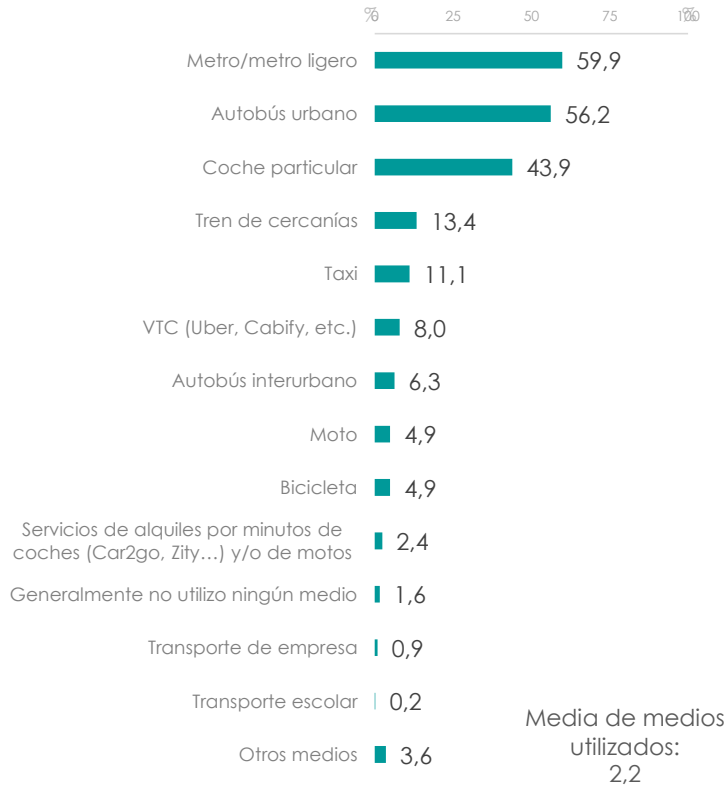
	MADRID	Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 ó más años
Base	8515	3896	4619	1325	2253	1589	1332	2016
SAMUR – Protección Civil	8,5	8,5	8,4	8,5	8,4	8,5	8,5	8,5
Bomberos	8,4	8,5	8,4	8,6	8,4	8,4	8,4	8,5
Teatros municipales (Español, Matadero,...)	7,4	7,3	7,5	7,8	7,5	7,3	7,1	7,1
Autobuses de la EMT	7,3	7,4	7,2	7,7	7,3	7,2	7,0	7,4
Bibliotecas municipales	7,1	7,1	7,2	7,5	7,2	7,1	6,8	7,0
Bosque metropolitano	7,0	7,0	7,1	7,1	7,1	6,9	6,8	7,0
Policía Municipal	7,0	6,8	7,2	6,8	7,0	7,1	6,9	7,3
Espacios verdes (parques y jardines)	7,0	7,1	7	7,3	6,9	6,9	6,8	7,1
Instalaciones deportivas municipales	6,9	6,9	6,8	7,3	6,9	6,7	6,6	6,8
Centros culturales municipales	6,9	6,9	6,9	7,3	6,9	6,8	6,6	6,8
Taxis	6,8	6,7	7	6,8	6,7	6,8	6,6	7,2
Escuelas infantiles públicas	6,8	6,8	6,8	7,3	6,7	6,6	6,7	6,8
Mercados municipales	6,8	6,8	6,7	7,3	6,9	6,6	6,5	6,6
Parques infantiles	6,6	6,7	6,6	7,1	6,6	6,5	6,4	6,7
Servicios sociales municipales (centros para mayores, discapacidad, inmigrantes, infancia...)	6,5	6,5	6,4	6,8	6,3	6,3	6,3	6,6
Atención a la ciudadanía*	6,4	6,4	6,4	6,6	6,6	6,3	6,1	6,2
Puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos	6,3	6,3	6,3	6,5	6,3	6,3	6,1	6,3
Agentes de Movilidad	6,0	5,8	6,2	6,5	6,1	5,7	5,7	6,2
Vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles)	5,7	5,6	5,8	5,9	5,7	5,7	5,6	5,6
Servicio de estacionamiento regulado	5,4	5,3	5,4	5,6	5,3	5,1	5,3	5,6
Aparcamientos públicos municipales	5,4	5,4	5,4	5,7	5,3	5,3	5,2	5,4

Unidad: medias (escala 0 a 10)

2.5 Aspectos relativos a la movilidad y transporte

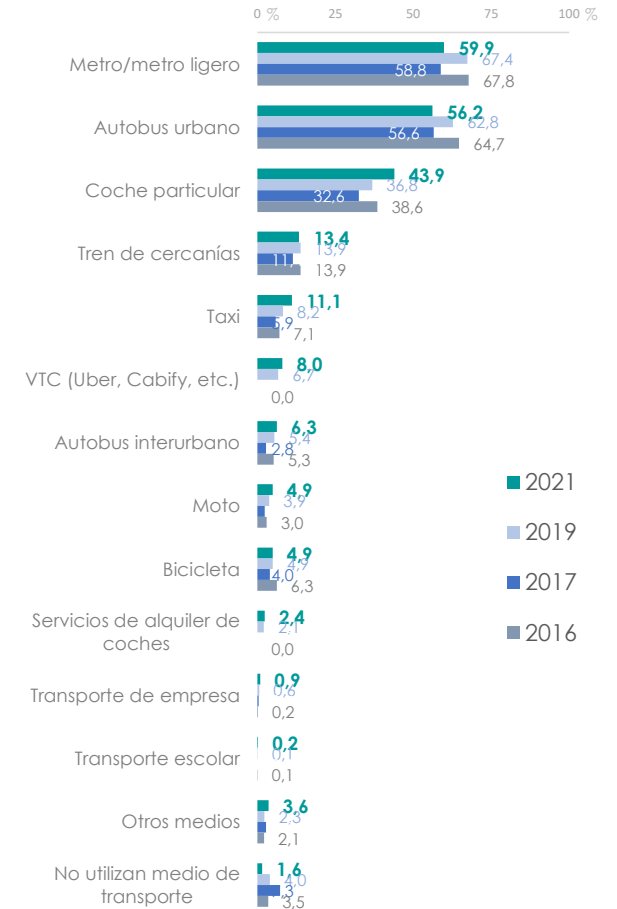
Medios de transporte utilizados habitualmente para desplazamientos cotidianos

Medios de transporte utilizados para desplazamientos cotidianos



- 4 de cada 10 habitantes de la ciudad de Madrid utiliza el coche particular para sus desplazamientos cotidianos, porcentaje más elevado que en ediciones anteriores
- El más utilizado es el metro (60%) seguido por el autobús urbano, utilizado por el 56%. El uso de cercanías es significativamente menor, con un 13%, proporción cercana al uso del taxi, con un 11%
- Sólo el 2% afirma no utilizar habitualmente ningún medio de transporte

Evolución de la utilización de medios de transporte para desplazamientos cotidianos



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

Medios de transporte utilizados habitualmente, por distrito

Utilización de medios de transporte para desplazamientos cotidianos, 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	
		405	405	406	405	405	406	406	405	407	405	406	408	403	405	406	406	406	406	406	406	406	402
Bases	8515																						
Metro/metro ligero	59,9	68,5	64,9	57,5	56,2	50,2	63,0	58,7	54,8	55,7	69,9	62,3	60,9	57,0	55,1	61,6	58,3	58,6	56,4	55,7	63,8	56,9	
Autobús urbano	56,2	53,3	56,3	65,7	60,6	60,0	63,1	55,2	47,4	52,8	58,8	58,9	61,4	60,1	65,3	61,0	48,8	45,6	43,1	56,1	55,9	42,9	
Coche particular	43,9	27,0	35,6	40,5	36,8	47,9	34,7	33,5	57,5	49,8	38,3	39,4	41,2	42,2	45,4	43,3	55,3	46,7	53,7	50,7	53,4	63,5	
Tren de cercanías	13,4	11,8	15,5	9,1	6,1	6,0	7,1	6,9	9,7	13,7	20,3	13,8	15,6	24,3	4,7	5,7	9,4	40,2	27,6	13,2	4,0	5,3	
Taxi	11,1	14,8	11,4	17,9	25,7	16,5	12,1	20,6	10,6	14,2	8,4	6,1	7,9	6,7	11,6	12,3	8,8	4,9	6,4	4,2	8,6	9,2	
VTC (Uber, Cabify etc.)	8,0	8,6	5,5	9,9	14,1	11,4	8,4	10,6	7,7	10,4	5,7	7,6	5,8	6,5	6,8	8,6	9,6	4,4	8,1	2,7	7,6	9,2	
Autobús interurbano	6,3	6,4	6,0	4,9	5,7	5,3	5,7	5,2	4,9	11,6	9,6	8,4	8,3	3,0	4,6	6,5	3,3	7,9	5,9	5,2	6,4	6,9	
Moto	4,9	5,7	4,6	6,2	4,9	7,3	5,9	6,6	3,8	7,0	4,7	3,7	5,0	4,9	4,2	4,0	6,4	2,4	2,7	3,9	4,9	3,7	
Bicicleta	4,9	8,4	7,0	8,0	6,9	6,1	5,2	4,9	4,2	6,1	4,9	5,4	4,7	3,0	2,4	3,4	5,7	2,2	3,2	4,2	4,2	5,1	
Servicios de alquiler de coches (Car2go, emov, Zity, Respiro...) y/o motos (eCooltra, Muving, Movo, loScoot...) por minutos	2,4	2,7	3,0	4,0	5,1	7,0	4,5	3,7	2,8	3,0	1,2	0,2	0,5	1,5	2,0	2,2	2,5	0,2	2,7	0,3	2,0	1,7	
Transporte de empresa	0,9	0,8	0,5	0,7	0,5	0,5	1,5	0,2	0,5	0,8	0,5	1,0	1,5	2,1	0,7	0,3	0,7	0,7	1,7	1,7	1,0	1,3	
Transporte escolar	0,2	0,0	0,2	0,0	0,0	0,5	0,2	0,5	0,0	0,2	0,2	0,2	0,8	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,5	0,0	
Otros medios	3,6	6,7	4,6	5,7	6,4	7,1	4,0	6,9	3,0	3,4	2,5	3,9	2,4	2,7	1,7	3,0	2,2	1,2	3,0	2,7	2,2	2,1	
Generalmente no utilizo ningún medio de transporte	1,6	2,4	3,2	1,2	3,2	1,7	2,2	4,4	1,0	0,7	1,2	2,0	1,0	0,5	1,9	1,7	1,2	1,2	1,0	1,7	0,5	0,5	
Media de medios utilizados	2,2	2,1	2,2	2,3	2,3	2,3	2,2	2,1	2,1	2,3	2,3	2,1	2,2	2,1	2	2,1	2,1	2,2	2,1	2,0	2,1	2,1	

- En todos los distritos se utilizan una media de dos medios de transporte
- El metro / metro ligero es especialmente elegido en los distritos de Latina y de Centro
- El autobús urbano es el medio más utilizado en Retiro, Salamanca, Chamartín, Moratalaz y Puente de Vallecas. Y en Villaverde se triplica el uso del Cercanías respecto al uso general
- El coche particular es especialmente relevante en Barajas, siendo el medio más utilizado (64%) y apenas es elegido en el distrito Centro. En el distrito de Salamanca es donde más usan el servicio de taxi (26%) y de aplicaciones tipo Uber o Cabify (14%)

Unidad: porcentajes

Medios de transporte utilizados habitualmente, según perfil demográfico

Utilización de medios de transporte para desplazamientos cotidianos, por sexo y edad

	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
Metro/metro ligero	59,9	60,2	59,6	72,2	57,9	56,7	62,3	54,7
Autobús urbano	56,2	49,2	62,0	55,1	44,0	48,6	60,1	73,8
Coche particular	43,9	49,2	39,5	38,8	51,5	53,0	44,4	31,7
Tren de cercanías	13,4	13,3	13,4	22,6	14,1	12,3	11,0	8,8
Taxi	11,1	9,4	12,5	6,3	11,4	8,5	9,5	17,0
Moto	4,9	8,4	1,9	6,5	7,3	5,4	4,1	1,1
VTC (Uber, Cabify etc.)	8,0	8,1	7,9	13,9	11,3	6,7	4,8	3,5
Bicicleta	4,9	7,5	2,8	6,5	8,1	5,8	3,3	0,8
Autobús interurbano	6,3	5,7	6,8	11,0	5,5	5,0	5,7	5,2
Servicios de alquiler de coches (Car2go, emov, Zity y Respiro) y/o motos (eCooltra, Muving, Movo, loScoot...) por minutos	2,4	3,2	1,8	3,7	4,2	2,4	1,1	0,5
Transporte de empresa	0,9	1,6	0,3	1,0	1,2	1,3	0,9	0,1
Transporte escolar	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,3	0,2	0,0
Otros medios	3,6	4,0	3,4	2,7	4,8	4,4	3,1	2,8
Generalmente no utilizo ningún medio de transporte	1,6	1,2	2,0	0,8	1,2	1,5	1,7	2,7
Media de medios utilizados	2,2	2,2	2,1	2,4	2,2	2,1	2,1	2,0

- El coche particular es más utilizado por la población masculina. Las mujeres utilizan más el autobús urbano que los hombres
- Entre los jóvenes destaca el uso del metro, al contrario de lo que sucede entre el colectivo más mayor, que utiliza más el autobús

Unidad: porcentajes

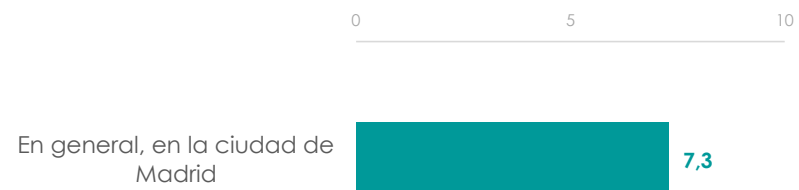
2.6 Aspectos relativos a la seguridad

Percepción de seguridad en el barrio y en la ciudad de Madrid

Sensación de seguridad en el barrio o zona donde vive



Sensación de seguridad en la ciudad de Madrid



- La sensación de seguridad en el barrio desciende durante la noche
- En general, la sensación de seguridad en la ciudad de Madrid, se acerca a la media resultante entre la sensación de seguridad durante el día y la noche en el barrio.

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

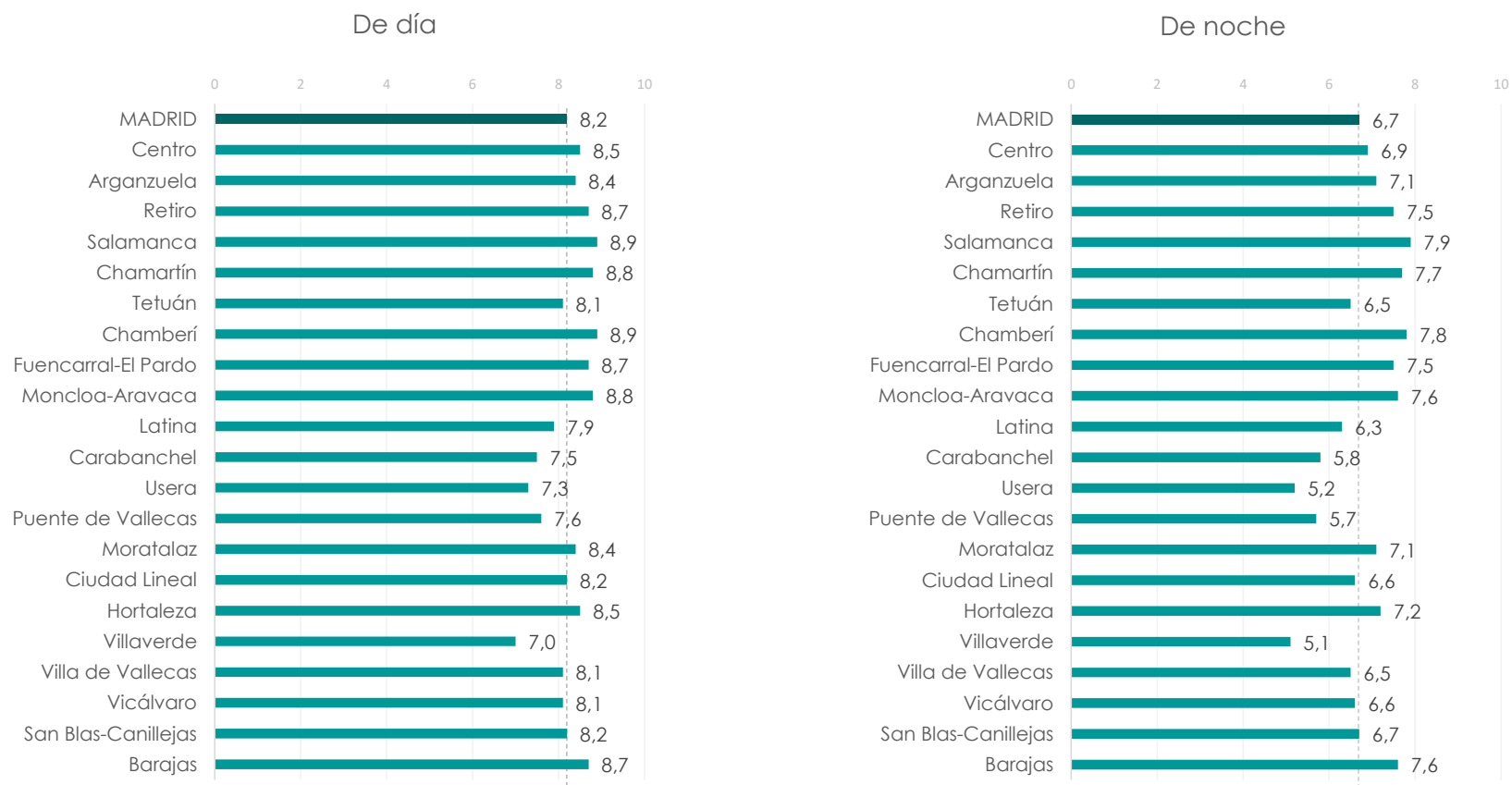
Evolución de la percepción de seguridad en el barrio y en la ciudad de Madrid

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
SENSACIÓN DE SEGURIDAD EN EL BARRIO O ZONA DONDE VIVE				
Durante el día	8,2	76,0	75,5	74,0
Durante la noche	6,7	60,2	61,7	58,8
SENSACIÓN DE SEGURIDAD EN GENERAL EN MADRID				
Media	7,3	67,6	69,2	63,0

- En ediciones anteriores también descendía la sensación de seguridad durante la noche en el barrio/zona
- Y la tendencia de la percepción de seguridad en la ciudad de Madrid, al igual que en ediciones anteriores, es un promedio de la media del día y la noche del barrio o zona en concreto

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

Percepción de seguridad en el barrio o zona, por distrito



- De noche empeora la sensación de seguridad en el barrio en todos los distritos y se producen mayores diferencias en las valoraciones entre los diferentes distritos
- La valoración de la percepción de seguridad de noche no llega a 6 en los distritos de Villaverde, Usera, Puente de Vallecas y Carabanchel

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

Percepción de seguridad en el barrio o zona, evolutivo

Percepción de seguridad en el barrio de día: evolutivo

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	8,2	76,0	75,5	74,0
Centro	8,5	82,7	82,3	83,7
Arganzuela	8,4	84,8	75,3	75,5
Retiro	8,7	81,1	79,7	83,7
Salamanca	8,9	81,7	82,2	82,5
Chamartín	8,8	86,8	86,2	76,6
Tetuán	8,1	80,8	80,5	72,1
Chamberí	8,9	81,4	77,3	85,7
Fuencarral-El Pardo	8,7	73,5	80,6	80,4
Moncloa-Aravaca	8,8	83,5	79,7	81,3
Latina	7,9	72,2	72,4	72,5
Carabanchel	7,5	71,3	77,3	65,2
Usera	7,3	67,3	68,7	60,7
Puente de Vallecas	7,6	70,1	68,0	65,8
Moratalaz	8,4	81,3	72,4	79,5
Ciudad Lineal	8,2	70,3	73,4	70,8
Hortaleza	8,5	76,4	80,8	81,0
Villaverde	7,0	62,1	60,1	57,3
Villa de Vallecas	8,1	74,2	71,9	69,9
Vicálvaro	8,1	71,3	68,0	70,7
San Blas-Canillejas	8,2	76,0	71,0	70,4
Barajas	8,7	81,6	77,6	77,6

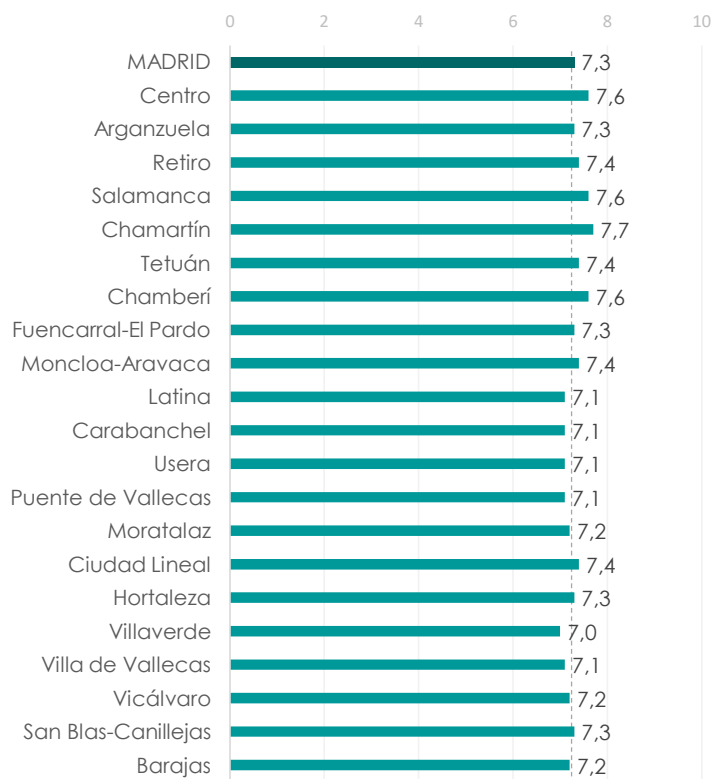
Percepción de seguridad en el barrio de noche : evolutivo

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	6,7	60,2	61,7	58,8
Centro	6,9	69,8	79,4	73,1
Arganzuela	7,1	68,6	65,7	62,1
Retiro	7,5	66,6	66,5	67,7
Salamanca	7,9	73,0	78,0	71,1
Chamartín	7,7	73,0	75,2	63,6
Tetuán	6,5	60,4	63,4	50,8
Chamberí	7,8	75,2	73,1	72,6
Fuencarral-El Pardo	7,5	67,3	66,9	67,4
Moncloa-Aravaca	7,6	70,5	72,2	70,3
Latina	6,3	54,5	56,7	61,6
Carabanchel	5,8	49,1	59,6	45,5
Usera	5,2	44,9	59,5	42,8
Puente de Vallecas	5,7	46,8	42,9	48,2
Moratalaz	7,1	61,0	60,5	60,3
Ciudad Lineal	6,6	56,1	58,6	56,1
Hortaleza	7,2	60,9	68,0	68,4
Villaverde	5,1	41,6	27,3	38,0
Villa de Vallecas	6,5	52,5	52,3	50,7
Vicálvaro	6,6	59,8	53,3	55,5
San Blas-Canillejas	6,7	66,0	59,4	55,3
Barajas	7,6	67,6	71,3	57,2

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

Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid, por distrito y evolutivo

Sensación de seguridad en Madrid, 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

Sensación de seguridad en Madrid, por distrito: evolutivo

	2021	2019	2017	2016
(media 0-10)		Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	7,3	67,6	69,2	63,8
Centro	7,6	76,5	77,8	74,6
Arganzuela	7,3	67,1	68,0	68,2
Retiro	7,4	65,0	65,1	67,4
Salamanca	7,6	69,8	72,7	64,6
Chamartín	7,7	74,9	75,7	61,7
Tetuán	7,4	70,3	73,8	64,8
Chamberí	7,6	67,7	73,1	65,3
Fuencarral-El Pardo	7,3	61,7	72,7	65,9
Moncloa-Aravaca	7,4	70,8	72,6	66,2
Latina	7,1	73,0	67,7	65,4
Carabanchel	7,1	66,5	75,9	61,9
Usera	7,1	62,3	66,6	62,4
Puente de Vallecas	7,1	65,2	70,6	64,1
Moratalaz	7,2	67,2	64,5	59,7
Ciudad Lineal	7,4	68,0	64,3	64,4
Hortaleza	7,3	66,4	68,8	63,8
Villaverde	7,0	60,8	57,0	56,4
Villa de Vallecas	7,1	65,2	67,8	65,0
Vicálvaro	7,2	63,6	56,6	59,7
San Blas-Canillejas	7,3	68,4	63,8	52,4
Barajas	7,2	59,9	58,8	59,5

- Escasa diferencia entre distritos en cuanto a la percepción de seguridad en la ciudad de Madrid. La media se mueve entre el 7, del distrito de Villaverde, al 7,7 obtenido en Chamartín
- Este último distrito también destacaba en ediciones anteriores por su positiva percepción de la seguridad

Percepción de seguridad en el barrio y en la ciudad de Madrid, por perfil demográfico

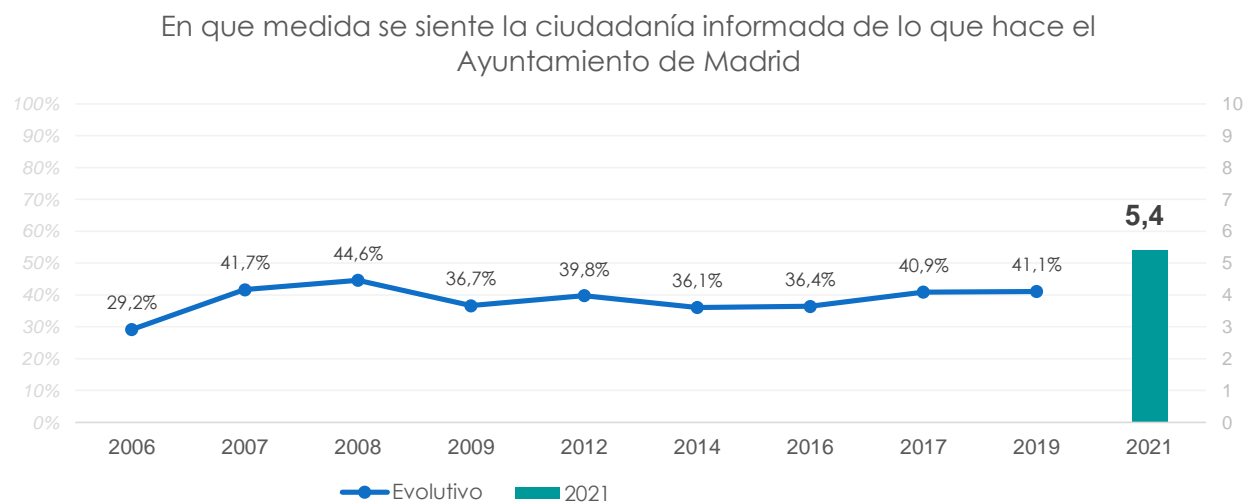
	MADRID	Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 ó más años
Base	8515	3896	4619	1325	2253	1589	1332	2016
Percepción de seguridad en el barrio o zona...								
De día	8,2	8,2	8,2	8,7	8,4	8,1	7,9	7,9
Durante la noche	6,7	7,0	6,5	6,7	6,8	6,6	6,5	6,8
Percepción de seguridad...								
en la ciudad de Madrid	7,3	7,5	7,1	7,6	7,4	7,2	7,0	7,2

- Durante el día las personas mayores son las que más inseguros se muestran
- Durante la noche, en el barrio o zona donde vive, lo más significativo es la mayor inseguridad que reflejan las mujeres frente a los hombres
- Los hombres tienen una percepción de mayor seguridad
- Los menores de 29 años es el grupo que mayor seguridad percibe en la ciudad de Madrid

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

2.7 Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía

Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid



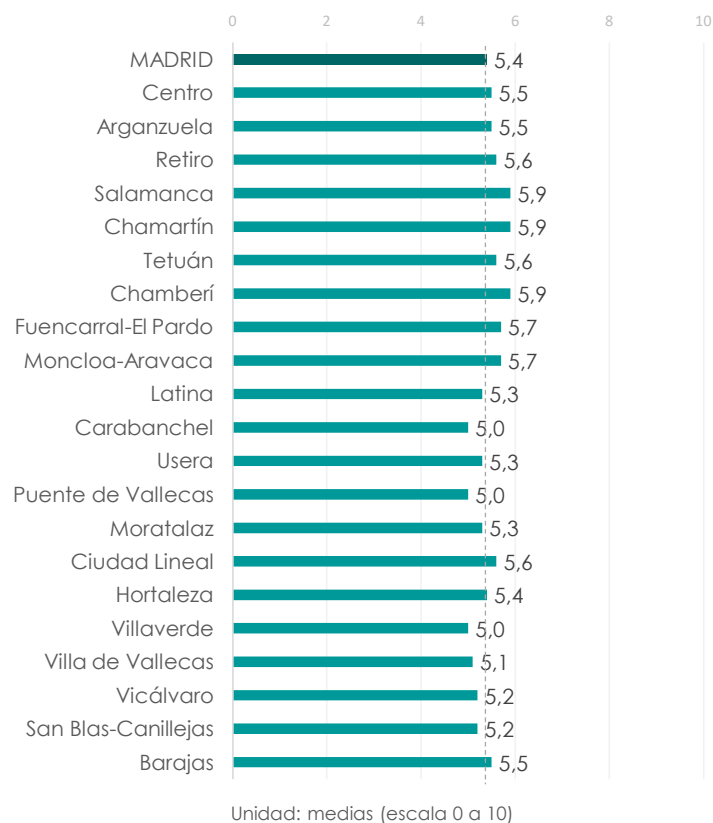
- Como en ediciones anteriores, el nivel de información que siente la ciudadanía de lo que hace el Ayuntamiento consigue una media más baja que otros indicadores, 5,4

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

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

Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento, por distrito

Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid, por distrito



- Parecen sentirse algo menos informadas las personas que viven en Carabanchel, Puente de Vallecas y Villaverde (5,0 de media) y también en Villa de Vallecas (5,1)
- La mayor satisfacción con la información recibida se sitúa en los distritos de Salamanca y Chamartín
- Ya en ediciones anteriores se percibía una escasa información de las acciones del Ayuntamiento

Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid, por distrito: evolutivo

	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	5,4	41,1	40,9	36,4
Centro	5,5	50,8	48,9	45,6
Arganzuela	5,5	49,1	40,1	43,8
Retiro	5,6	45,5	42,3	40,3
Salamanca	5,9	43,9	40,4	35,3
Chamartín	5,9	47,0	40,7	32,8
Tetuán	5,6	38,7	39,9	38,2
Chamberí	5,9	39,4	54,4	37,6
Fuencarral-El Pardo	5,7	36,2	38,9	34,0
Moncloa-Aravaca	5,7	41,3	39,7	40,6
Latina	5,3	41,3	30,7	33,5
Carabanchel	5,0	41,8	38,5	37,0
Usera	5,3	40,8	39,9	36,5
Puente de Vallecas	5,0	39,4	46,2	33,0
Moratalaz	5,3	40,1	53,3	32,4
Ciudad Lineal	5,6	37,4	44,4	37,6
Hortaleza	5,4	36,3	36,2	34,4
Villaverde	5,0	36,3	33,9	37,0
Villa de Vallecas	5,1	42,9	45,3	39,4
Vicálvaro	5,2	39,7	42,8	33,8
San Blas-Canillejas	5,2	38,1	39,7	30,6
Barajas	5,5	42,9	45,6	30,9

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

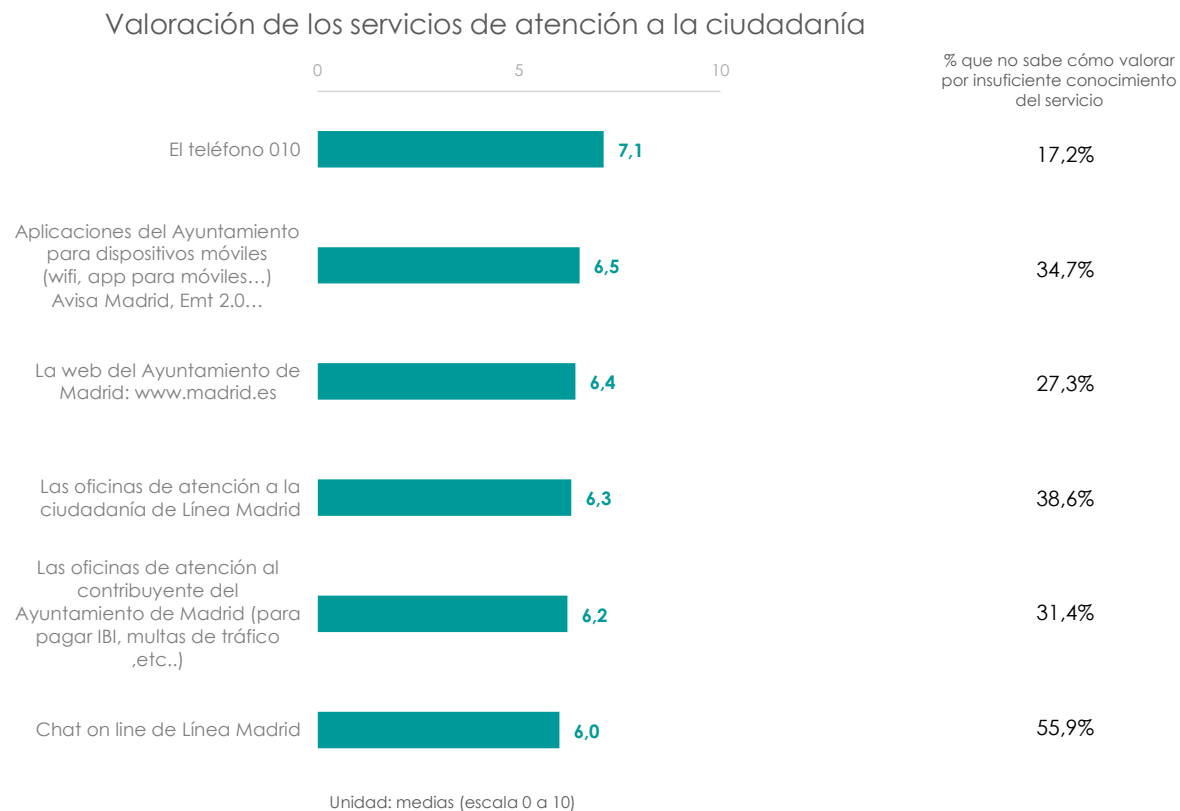
Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento, por perfil demográfico

	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
Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid								
Media (0 a 10)	5,4	5,5	5,3	5,2	5,4	5,4	5,3	5,6

- Aunque no parecen producirse marcadas diferencias según la edad y sexo de la persona encuestada, sí que se observa que el grupo de mayores de 65 años son los que mejor se sienten informados de lo que realiza el Ayuntamiento (5,6 de media), sobre todo si se compara con el 5,2 de las personas más jóvenes

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

Valoración de los servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid

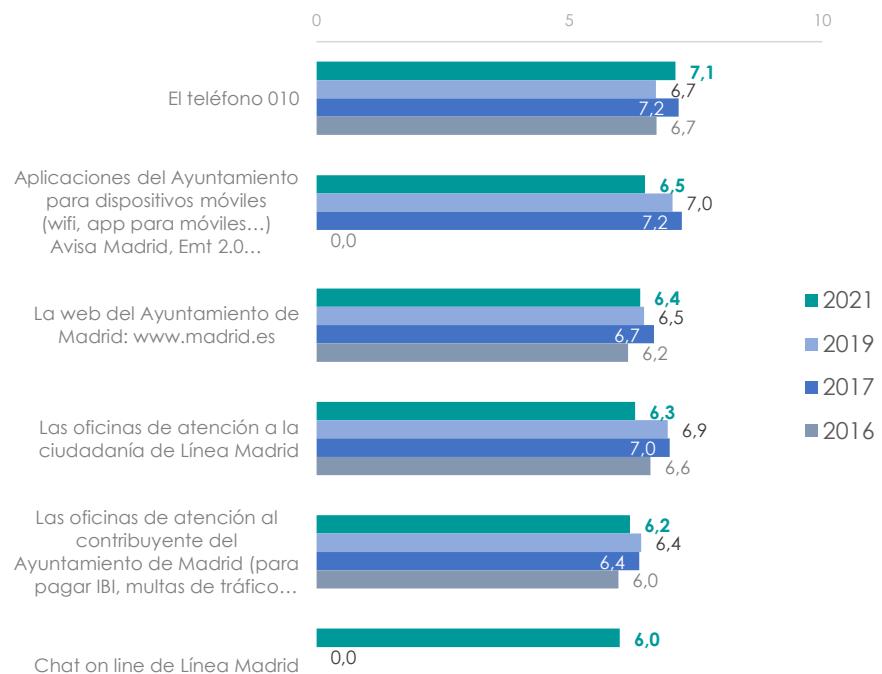


- El servicio mejor valorado es el teléfono 010, con una media de 7,1, y es también el que parece más conocido
- Del resto de servicios cabe destacar que alrededor de 3 de cada 10 personas encuestadas no los valoran por no tener la suficiente información o no conocerlos
- En el caso del chat online Línea Madrid, solo es valorado por 4 de cada 10 y le otorgan la media más baja (6,0)

Base: contestan
Total muestra 2021 n=8.515

Evolución de la valoración de los servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid

Evolución de la valoración de los servicios de atención a la ciudadanía



- El teléfono 010 es el servicio de atención a la ciudadanía mejor valorado en 2021, diferenciándose más del resto de servicios que en ediciones pasadas
- Las aplicaciones para dispositivos móviles y las oficinas de atención a la ciudadanía han bajado su valoración respecto a ediciones pasadas
- La valoración de las oficinas de atención al contribuyente y la web del Ayuntamiento se mantienen en una valoración más cercana a años anteriores
- Es el primer año que se valora el chat online de Línea Madrid y es el menos valorado, con una media de 6,0

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

Valoración de los servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, por distrito

Valoración de los servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, por distrito

	MADRID	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarril-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Maratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas-Camillejas	Barajas
Bases	8515	405	405	406	405	405	406	406	405	407	405	406	408	403	405	406	406	406	406	406	406	402
El teléfono 010	7,1	7,3	7,1	7,3	7,4	7,1	7,2	7,1	7,2	7,3	6,8	6,9	7,2	6,9	7,1	7,1	7,1	6,8	6,8	6,8	7,1	7,2
Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móviles...) Avisa Madrid, Emt 2.0...	6,5	6,5	6,2	6,4	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,6	6,4	6,3	6,7	6,5	6,4	6,9	6,6	6,5	6,3	6,4	6,6	6,6
La web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es	6,4	6,3	6,2	6,4	6,5	6,6	6,5	6,4	6,6	6,5	6,3	6,2	6,4	6,3	6,4	6,6	6,5	6,2	6,3	6,2	6,4	6,6
Las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid	6,3	6,5	6,3	6,3	6,4	6,5	6,4	6,5	6,6	6,5	6,2	6,3	6,4	6,2	6,1	6,4	6,6	5,9	6,1	6,0	6,3	6,5
Las oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico, etc..)	6,2	6,2	6,0	6,2	6,5	6,3	6,4	6,4	6,2	6,1	6,1	6,1	6,4	6,0	6,2	6,2	6,5	5,9	6,1	6,1	6,1	6,1
Chat on line de Línea Madrid	6,0	6,0	5,9	5,9	6,2	6,1	6,2	6,0	6,2	6,1	5,7	5,9	6,1	5,8	6,0	6,3	6,0	5,6	6,0	6,0	5,8	5,8

- Pocas diferencias en las valoraciones por distrito. En Villaverde se muestran algo más críticos con el "Chat on line" y con las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid

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

Valoración de los servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento, por perfil demográfico

Valoración de los servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid por sexo y edad

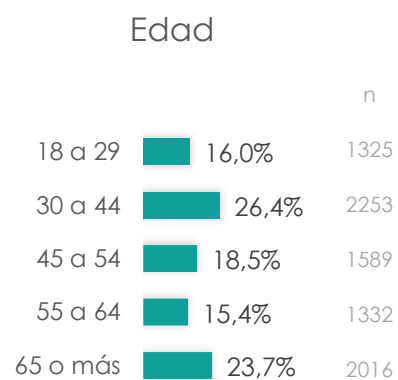
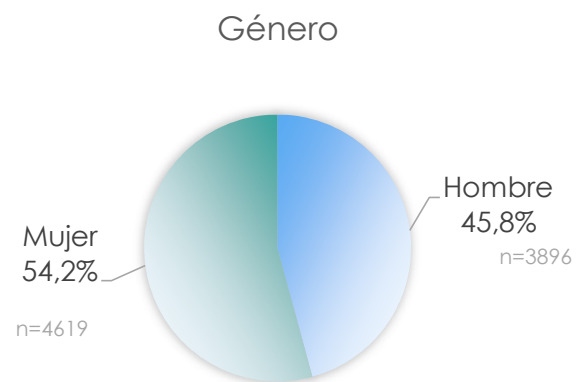
	MADRID	Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 ó más años
El teléfono 010								
Base	6971	3214	3757	952	1907	1438	1153	1521
Media	7,1	7,0	7,1	6,9	7,1	7,1	6,9	7,2
Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móviles...) Avisa Madrid, Emt 2.0...								
Base	5379	2570	2809	1013	1574	1087	811	894
Media	6,5	6,4	6,7	6,5	6,4	6,6	6,5	6,7
La web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es								
Base	6044	3005	3039	1082	1918	1258	946	840
Media	6,4	6,3	6,5	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4
Las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid								
Base	5025	2416	2609	820	1516	1037	775	877
Media	6,3	6,3	6,3	6,3	6,4	6,4	6,1	6,4
Las oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico ,etc..)								
Base	5700	2763	2937	851	1580	1139	952	1178
Media	6,2	6,2	6,2	6,0	6,2	6,2	6,2	6,3
Chat on line de Línea Madrid								
Base	3480	1697	1783	613	1112	772	507	476
Media	6,0	5,8	6,1	5,9	6,0	6,1	5,9	6,1

- No se producen diferencias significativas en la valoración de los servicios de atención a la ciudadanía según la edad y sexo de las personas encuestadas.
- Hay una menor proporción de personas que valora los servicios más tecnológicos del Ayuntamiento pero quienes lo hacen, los valoran de manera similar
- El chat on line es lo menos valorado y también lo menos conocido en todas las edades porque se reduce la base de valoración

Base: contestan

3 Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas

Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas (1/4)



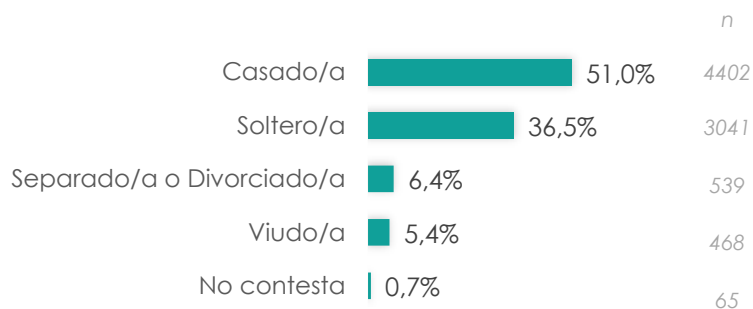
Distrito (distribución ponderada)

Distrito	Porcentaje	n
Carabanchel	8%	406
Fuencarral-El Pardo	8%	405
Latina	7%	405
Puente de Vallecas	7%	403
Ciudad Lineal	7%	406
Hortaleza	6%	406
San Blas-Canillejas	5%	406
Tetuán	5%	406
Arganzuela	5%	405
Villaverde	5%	406
Salamanca	4%	405
Chamartín	4%	405
Centro	4%	405
Usera	4%	408
Chamberí	4%	406
Retiro	4%	406
Moncloa-Aravaca	4%	407
Villa de Vallecas	4%	406
Moratalaz	3%	405
Vicálvaro	2%	406
Barajas	2%	402

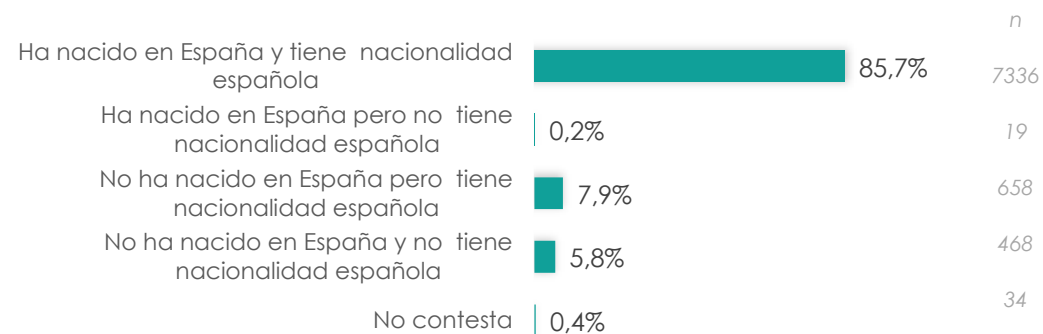
Base: total muestra. 2021 n=8.515

Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas (2/4)

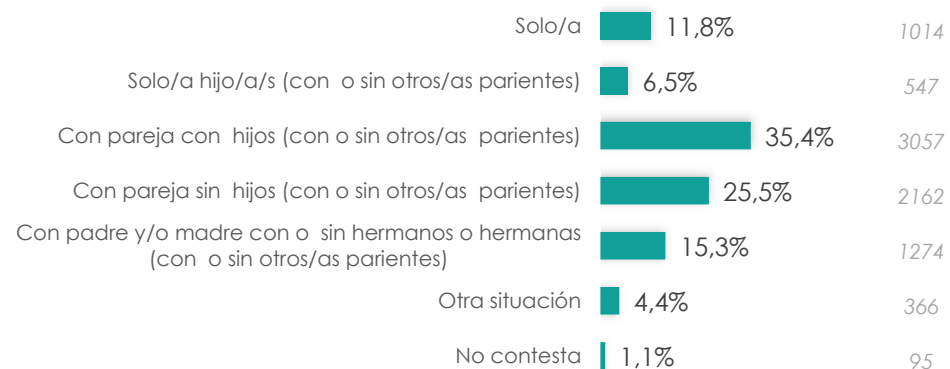
Estado civil



Nacionalidad

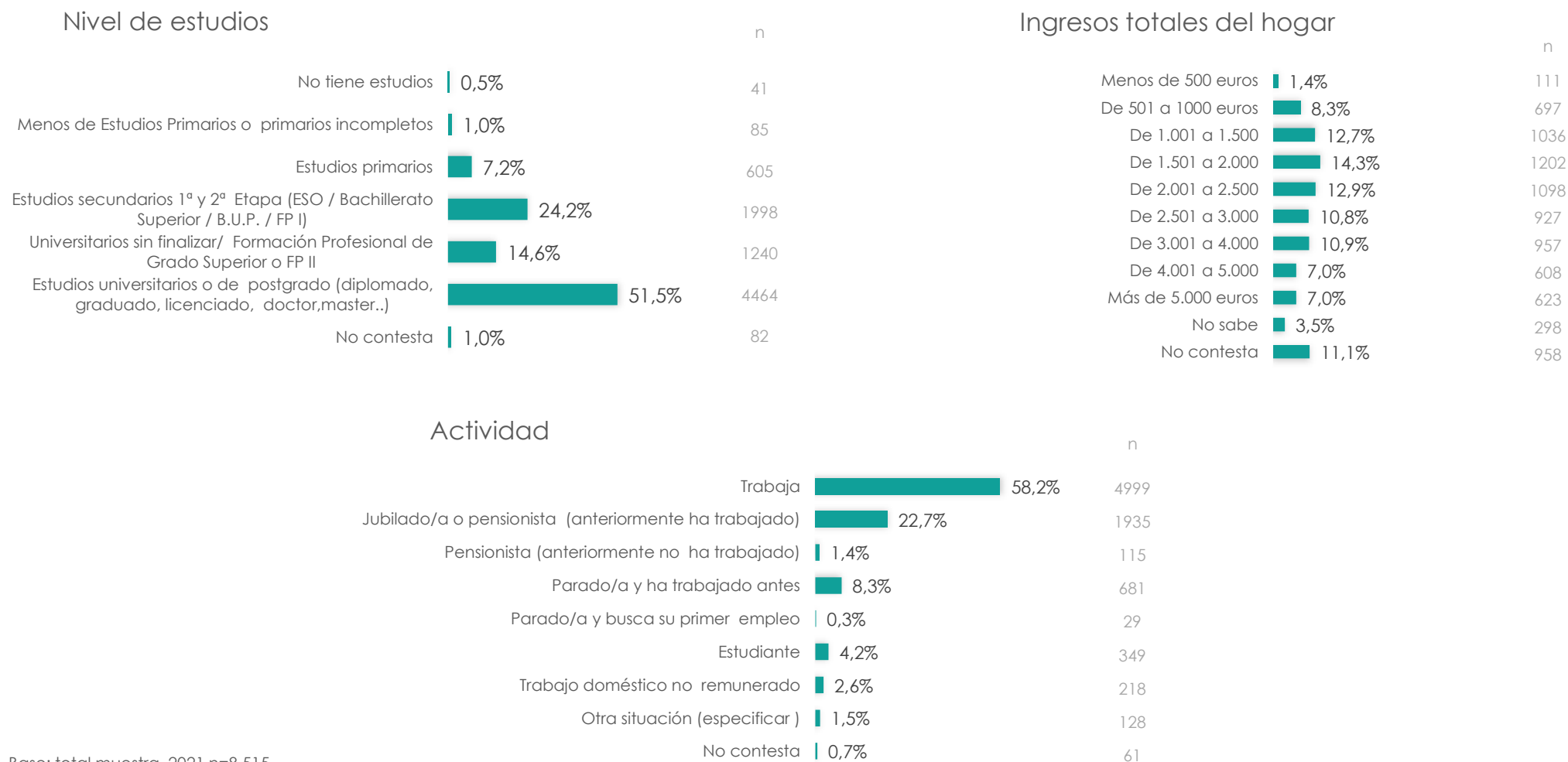


Tipo de hogar. Vive...



Base: total muestra. 2021 n=8.515

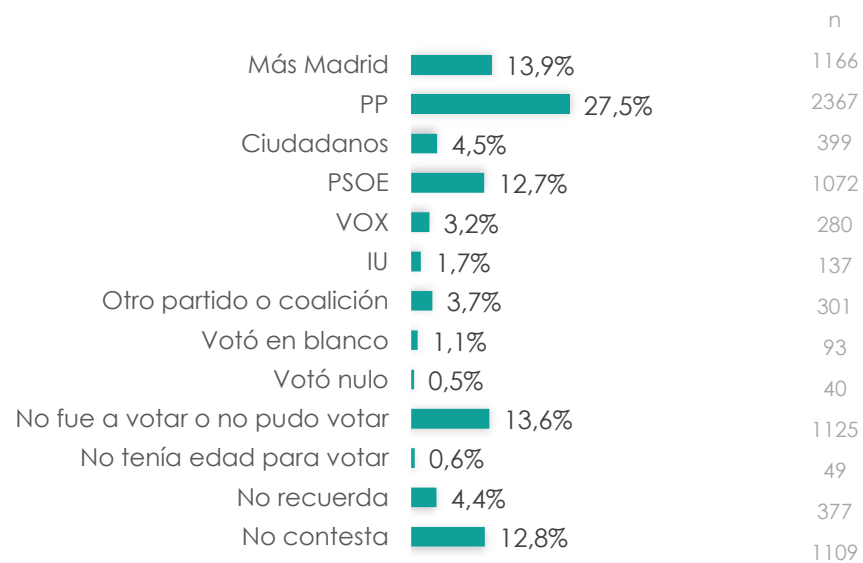
Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas (3/4)



Base: total muestra. 2021 n=8.515

Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas (4/4)

Voto en las elecciones municipales (mayo 2019)



Base: total muestra. 2021 n=8.515

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