

---

# Informe de resultados de la Encuesta de CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MADRID 2022 – Nivel Distrito

## Cruce por sexo

Diciembre 2022

Dirección General de Transparencia y Calidad

## INDICE

<b>1. Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados</b>	<b>3</b>
<b>2. Principales resultados por sexo</b>	<b>7</b>
2.1. Calidad de vida	8
2.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad	12
2.3. Gobernanza	15
2.4. Satisfacción con los servicios y equipamientos municipales	19
<b>3. Perfil sociodemográfico por sexo</b>	<b>25</b>

---

# 1 Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
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 2022 - Distrital
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: • Vivir en Madrid • Diversos aspectos relacionados con la calidad de vida • Los servicios que presta el Ayuntamiento</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	8.501 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: $\pm 1,1\%$ para la muestra del municipio de Madrid $\pm 4,9\%$ para la muestra de cada distrito
Procedimiento de muestreo	Muestreo aleatorio estratificado por distrito, sección censal (según nivel socioeconómico) y estableciendo cuotas por edad y sexo según el Padrón de Habitantes
Ponderación	Los resultados se muestran ponderados por distrito, sexo y edad, según Padrón de Habitantes
Método de recogida	Encuesta telefónica a teléfonos fijos y móviles de la ciudad, recogiendo la información en soporte electrónico
Periodo de recogida de la información	El trabajo de campo se realizó del 26 de septiembre de 2022 al 26 de octubre de 2022
Expediente	300/2021/00328 Empresa adjudicataria: SIGMADOS Importe de adjudicación: 88.765,82 + 18.640,82 de IVA, total 107.406,64

Desde 2006 se han realizado sucesivas ediciones de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos Municipales promovida por la Dirección General de Transparencia y Calidad. Las ediciones realizadas durante los años 2007, 2008, 2009, 2012, 2014, 2016, 2017 y 2019 han permitido tener una importante **serie temporal** cuya continuidad se mantiene en los estudios de 2021 y 2022.

En la edición de 2021 la Dirección General de Transparencia y Calidad consideró conveniente **adecuar** la metodología y la forma de recoger algunos de los indicadores de la investigación, después de un análisis detallado de los resultados de ediciones anteriores y de estudios e investigaciones similares en otras ciudades de España y de Europa; y para adaptarlo a la crisis epidemiológica generada por la COVID 19 y a la nueva realidad social y tecnológica del momento.

Así, en las ediciones previas el **método** utilizado para recoger la información era la encuesta personal domiciliaria, pero desde 2021 la recogida se lleva a cabo de manera telefónica (a teléfonos fijos y móviles) con la posibilidad de establecer un procedimiento online para aquellos participantes que no deseen contestar de manera telefónica. Este cambio de metodología en la recogida de datos trajo consigo la necesaria reducción de la extensión del cuestionario.

Para no perder el nivel de información alcanzado en ediciones anteriores, en 2022 se realizan **2 oleadas**: la primera a nivel ciudad y la segunda a nivel distrital.

Por último, en otras ediciones gran parte de los indicadores se recogían con **escala** Likert (escalas de 3, 4 y 5 opciones, por ejemplo, mucho/bastante/poco/nada). Desde 2021 estos indicadores se han unificado utilizándose en todo el cuestionario escalas numéricas de 0 a 10.

## PREGUNTAS DE ESCALA NUMÉRICA

La mayoría de **valoraciones** que se han recogido en 2021 y 2022 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 por sexo

---

## 2.1 Calidad de vida

## Satisfacción de vivir en Madrid y valoración de la calidad de vida

¿Cómo valoraría en una escala de 0 a 10 la satisfacción de vivir ...	MADRID	Hombre	Mujer
<b>en su barrio</b>			
<i>Base</i>	<b>8.488</b>	3.754	4.734
<b>Media</b>	<b>7,5</b>	7,5	7,5
<i>Desviación</i>	2,0	1,9	2,1
<b>en Madrid</b>			
<i>Base</i>	<b>8.442</b>	3.742	4.700
<b>Media</b>	<b>7,8</b>	7,6	7,9
<i>Desviación</i>	2,0	1,9	2,0

¿Cómo valoraría en una escala de 0 a 10 la calidad de vida ...	MADRID	Hombre	Mujer
<b>en su barrio</b>			
<i>Base</i>	<b>8.475</b>	3.752	4.723
<b>Media</b>	<b>7,1</b>	7,2	7,1
<i>Desviación</i>	1,9	1,8	2,0
<b>en Madrid</b>			
<i>Base</i>	<b>8.328</b>	3.705	4.623
<b>Media</b>	<b>6,9</b>	7,0	6,9
<i>Desviación</i>	1,8	1,8	1,9

Y en los próximos 5 años, ¿en una escala de 0 a 10 como creé usted que será la calidad de vida de la ciudad de Madrid?	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Expectativa de calidad de vida de la ciudad de Madrid</b>			
<i>Base</i>	<b>7.645</b>	3.434	4.211
<b>Media</b>	<b>6,2</b>	6,4	6,1
<i>Desviación</i>	2,3	2,2	2,3

Unidad: media (escala 0 a 10)

# Calidad de vida

Aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad de Madrid	MADRID	Hombre	Mujer	Aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad de Madrid	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Oferta cultural, ocio y diversión</b>				<b>Cuidado y conservación de la ciudad</b>			
Base	<b>8.282</b>	3.698	4.584	Base	<b>8.438</b>	3.741	4.697
<b>Media</b>	<b>7,9</b>	7,9	7,9	<b>Media</b>	<b>6,1</b>	6,2	6,1
Desviación	1,8	1,8	1,9	Desviación	2,2	2,1	2,3
<b>Imagen internacional de Madrid</b>				<b>Salud y servicios sanitarios</b>			
Base	<b>8.061</b>	3.578	4.483	Base	<b>8.425</b>	3.727	4.698
<b>Media</b>	<b>7,3</b>	7,3	7,4	<b>Media</b>	<b>5,9</b>	6,0	5,7
Desviación	1,8	1,9	1,8	Desviación	2,8	2,7	2,8
<b>Movilidad y transporte público</b>				<b>Calidad medioambiental</b>			
Base	<b>7.267</b>	3.326	3.941	Base	<b>8.359</b>	3.712	4.647
<b>Media</b>	<b>7,3</b>	7,3	7,4	<b>Media</b>	<b>5,6</b>	5,6	5,5
Desviación	2,1	2,1	2,2	Desviación	2,3	2,3	2,3
<b>Facilidad para hacer deporte</b>				<b>Facilidad para encontrar un trabajo</b>			
Base	<b>8.280</b>	3.688	4.592	Base	<b>7.190</b>	3.193	3.997
<b>Media</b>	<b>7,2</b>	7,3	7,2	<b>Media</b>	<b>5,5</b>	5,9	5,2
Desviación	2,0	2,0	2,1	Desviación	2,4	2,3	2,4
<b>Convivencia vecinal</b>				<b>Facilidad para emprender un negocio</b>			
Base	<b>8.410</b>	3.719	4.691	Base	<b>6.158</b>	2.787	3.371
<b>Media</b>	<b>7,0</b>	7,0	7,1	<b>Media</b>	<b>5,0</b>	5,3	4,7
Desviación	2,0	1,9	2,1	Desviación	2,4	2,4	2,5
<b>Integración social</b>				<b>Coste de la vida</b>			
Base	<b>8.216</b>	3.661	4.555	Base	<b>8.437</b>	3.733	4.704
<b>Media</b>	<b>6,4</b>	6,4	6,3	<b>Media</b>	<b>4,4</b>	4,6	4,2
Desviación	2,3	2,2	2,3	Desviación	2,7	2,7	2,8
<b>Educación y centros educativos</b>				<b>Facilidad para encontrar una vivienda a un precio razonable</b>			
Base	<b>7.563</b>	3.360	4.203	Base	<b>8.038</b>	3.572	4.466
<b>Media</b>	<b>6,3</b>	6,4	6,3	<b>Media</b>	<b>3,1</b>	3,2	3,1
Desviación	2,4	2,4	2,4	Desviación	2,4	2,4	2,4

Unidad: media (escala 0 a 10)

## Desigualdades / Ciudad amigable con distintos colectivos

¿Dígame en una escala de 0 a 10 su valoración sobre la existencia de desigualdades en Madrid entre los siguientes colectivos?	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres</b>			
<i>Base</i>	<b>8.242</b>	3.647	4.595
<b>Media</b>	<b>5,4</b>	5,0	5,7
<i>Desviación</i>	2,8	2,9	2,7
<b>Desigualdad de oportunidades entre la población extranjera y autóctona</b>			
<i>Base</i>	<b>8.017</b>	3.567	4.450
<b>Media</b>	<b>5,8</b>	5,6	6,0
<i>Desviación</i>	2,6	2,6	2,5

Por otro lado, en una escala de 0 a 10, cómo valoraría Madrid como ciudad amigable...	MADRID	Hombre	Mujer
<b>con las personas mayores</b>			
<i>Base</i>	<b>8.376</b>	3.716	4.660
<b>Media</b>	<b>6,8</b>	6,9	6,7
<i>Desviación</i>	2,3	2,2	2,3
<b>con la infancia</b>			
<i>Base</i>	<b>8.133</b>	3.622	4.511
<b>Media</b>	<b>7,2</b>	7,3	7,2
<i>Desviación</i>	2,0	2,0	2,1
<b>con las personas con discapacidad</b>			
<i>Base</i>	<b>8.169</b>	3.634	4.535
<b>Media</b>	<b>6,4</b>	6,6	6,3
<i>Desviación</i>	2,4	2,3	2,4
<b>con las personas Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales</b>			
<i>Base</i>	<b>7.897</b>	3.525	4.372
<b>Media</b>	<b>7,1</b>	7,2	7,0
<i>Desviación</i>	2,3	2,2	2,3

Unidad: media (escala 0 a 10)

---

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

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

¿Podría decirme cuáles son, a su juicio y por orden de prioridad, los tres problemas principales que existen actualmente en la ciudad de Madrid?	MADRID	Hombre	Mujer	(continuación)	MADRID	Hombre	Mujer
<b>PROBLEMA CITADO EN PRIMER LUGAR</b>				<b>Poca frecuencia del transporte público/mal funcionamiento</b>	<b>1,3</b>	0,9	1,7
<i>Base</i>	<b>8.501</b>	3.760	4.741	<b>Obras</b>	<b>1,2</b>	1,1	1,4
<b>Tráfico/Atascos</b>	<b>17,3</b>	20,5	14,5	<b>No hay problemas</b>	<b>1,1</b>	1,0	1,2
<b>Limpieza</b>	<b>16,1</b>	15,0	17,0	<b>Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines, zonas verdes</b>	<b>0,9</b>	1,0	0,8
<b>Contaminación/Medioambiente</b>	<b>7,3</b>	7,6	7,0	<b>Movilidad</b>	<b>0,9</b>	1,0	0,8
<b>Inseguridad ciudadana/Ocupación</b>	<b>6,2</b>	6,5	6,0	<b>Mendicidad/Pobreza</b>	<b>0,8</b>	0,7	0,9
<b>Sanidad (falta de servicios, listas de espera, etc)/Pandemia</b>	<b>5,8</b>	4,8	6,6	<b>Mala combinación de transportes, lejanía en diversas zonas</b>	<b>0,6</b>	0,4	0,8
<b>Vivienda (escasez, alto coste de compra y alquileres)</b>	<b>4,5</b>	5,2	4,0	<b>Servicios sociales, escasez de servicios, centros y ayudas</b>	<b>0,6</b>	0,5	0,7
<b>Delincuencia/Robos, atracos, hurtos</b>	<b>3,4</b>	3,2	3,5	<b>Infraestructuras</b>	<b>0,6</b>	0,6	0,6
<b>Transporte público</b>	<b>3,0</b>	3,2	2,8	<b>Inmigración</b>	<b>0,6</b>	0,5	0,6
<b>Ruidos</b>	<b>2,5</b>	2,4	2,6	<b>Excrementos de animales en aceras, parques</b>	<b>0,6</b>	0,4	0,7
<b>Alto coste de la vida/Subidas de precios/Inflación/Economía</b>	<b>2,4</b>	2,0	2,7	<b>Movilidad relacionada con bicicletas, patinetes, motos</b>	<b>0,6</b>	0,8	0,4
<b>Paro/Falta de empleo/Empleo precario</b>	<b>2,3</b>	2,2	2,3	<b>Educación (falta de profesores, centros, plazas, calidad)</b>	<b>0,5</b>	0,5	0,5
<b>Vandalismo/Gamberrismo/Violencia</b>	<b>2,2</b>	1,9	2,4	<b>Desigualdad entre barrios o zonas / desigualdad social</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,4
<b>Aglomeraciones/Exceso de población/Masificación</b>	<b>2,0</b>	1,7	2,3	<b>Drogas</b>	<b>0,3</b>	0,2	0,4
<b>Falta de aparcamiento</b>	<b>1,9</b>	1,8	2,1	<b>Convivencia y sus problemas (discriminación, racismo, falta de relación)</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,2
<b>Políticos/Instituciones/Mala gestión</b>	<b>1,9</b>	2,4	1,4	<b>Impuestos</b>	<b>0,2</b>	0,4	0,1
<b>Recogida de basuras, contenedores, reciclaje, gestión de residuos</b>	<b>1,6</b>	1,2	2,0	<b>Muchas terrazas</b>	<b>0,2</b>	0,3	0,1
<b>Pavimentación y cuidado de calles</b>	<b>1,5</b>	0,9	2,1	<b>Falta de civismo/Mala educación de la gente</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,2
				<b>Cultura y deporte: falta de instalaciones, escasa oferta</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,1

Unidad: porcentaje > 0,1%

# Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad

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

¿Podría decirme cuáles son, a su juicio y por orden de prioridad, los tres problemas principales que existen actualmente en la ciudad de Madrid?	MADRID	Hombre	Mujer	(continuación)	MADRID	Hombre	Mujer
<b>PROBLEMA CITADO COMO UNO DE LOS TRES PRINCIPALES</b>				<b>Políticos/Instituciones/Mala gestión</b>	<b>4,3</b>	5,5	3,3
<i>Base</i>	<b>8.501</b>	3.760	4.741	<b>Vandalismo/Gamberrismo/Violencia</b>	<b>3,9</b>	3,4	4,3
<b>Limpieza</b>	<b>33,2</b>	31,9	34,3	<b>Obras</b>	<b>3,6</b>	3,3	3,9
<b>Tráfico/Atascos</b>	<b>30,1</b>	34,8	26,1	<b>Recogida de basuras, contenedores, reciclaje, gestión de residuos</b>	<b>3,4</b>	2,4	4,3
<b>Contaminación/Medioambiente</b>	<b>20,3</b>	21,7	19,2	<b>Educación (falta de profesores, centros, plazas, calidad)</b>	<b>3,3</b>	2,9	3,7
<b>Inseguridad ciudadana/Ocupación</b>	<b>15,7</b>	16,4	15,1	<b>Servicios sociales, escasez de servicios, centros y ayudas</b>	<b>3,1</b>	2,8	3,4
<b>Sanidad (falta de servicios, listas de espera, etc)/Pandemia</b>	<b>13,3</b>	11,9	14,5	<b>Infraestructuras</b>	<b>2,1</b>	2,2	2,0
<b>Vivienda (escasez, alto coste de compra y alquileres)</b>	<b>9,7</b>	10,6	9,0	<b>Movilidad</b>	<b>2,1</b>	2,3	1,9
<b>Ruidos</b>	<b>7,9</b>	7,6	8,2	<b>Mala combinación de transportes, lejanía en diversas zonas</b>	<b>2,0</b>	1,8	2,2
<b>Alto coste de la vida/Subidas de precios/Inflación/Economía</b>	<b>7,9</b>	7,6	8,1	<b>Movilidad relacionada con bicicletas, patinetes, motos</b>	<b>1,9</b>	2,3	1,6
<b>Transporte público</b>	<b>7,5</b>	7,8	7,1	<b>Mendicidad/Pobreza</b>	<b>1,7</b>	1,4	2,0
<b>Delincuencia/Robos, atracos, hurtos</b>	<b>6,4</b>	6,4	6,3	<b>Desigualdad entre barrios o zonas / desigualdad social</b>	<b>1,4</b>	1,6	1,3
<b>Paro/Falta de empleo/Empleo precario</b>	<b>6,1</b>	6,3	5,9	<b>Inmigración</b>	<b>1,3</b>	1,5	1,2
<b>No hay problemas</b>	<b>5,9</b>	6,0	5,8	<b>Falta de civismo/Mala educación de la gente</b>	<b>1,3</b>	1,0	1,5
<b>Aglomeraciones/Exceso de población/Masificación</b>	<b>5,5</b>	5,3	5,6	<b>Excrementos de animales en aceras, parques</b>	<b>1,2</b>	0,9	1,4
<b>Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines, zonas verdes</b>	<b>5,4</b>	5,6	5,3	<b>Cultura y deporte: falta de instalaciones, escasa oferta</b>	<b>1,0</b>	1,1	0,9
<b>Pavimentación y cuidado de calles</b>	<b>5,1</b>	3,7	6,4	<b>Drogas</b>	<b>1,0</b>	0,7	1,2
<b>Falta de aparcamiento</b>	<b>4,9</b>	5,1	4,8	<b>Muchas terrazas</b>	<b>1,0</b>	1,3	0,7
<b>Poca frecuencia del transporte público/mal funcionamiento</b>	<b>4,7</b>	3,8	5,5				

Unidad: porcentaje ≥ 1%

---

## 2.3 Gobernanza

Calificación de la gestión del equipo gobierno	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.037</b>	3.617	4.420
<b>Media</b>	<b>5,9</b>	5,9	5,9
<i>Desviación</i>	2,6	2,6	2,6

Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.183</b>	3.663	4.520
<b>Media</b>	<b>6,1</b>	6,1	6,1
<i>Desviación</i>	2,4	2,4	2,4

Poniendo en relación los impuestos que paga al Ayuntamiento y los servicios que recibe ¿cómo de satisfecho está?	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.174</b>	3.643	4.531
<b>Media</b>	<b>5,4</b>	5,5	5,4
<i>Desviación</i>	2,4	2,4	2,4

Valoración del funcionamiento de las distintas Administraciones comparadas con el Ayuntamiento de Madrid	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Administración del Ayuntamiento de Madrid</b>			
<i>Base</i>	<b>8.091</b>	3.636	4.455
<b>Media</b>	<b>6,1</b>	6,1	6,1
<i>Desviación</i>	2,4	2,4	2,4
<b>Administración de la Comunidad de Madrid</b>			
<i>Base</i>	<b>8.014</b>	3.612	4.402
<b>Media</b>	<b>6,0</b>	6,0	6,0
<i>Desviación</i>	2,8	2,8	2,8
<b>Administración General del Estado</b>			
<i>Base</i>	<b>7.968</b>	3.614	4.354
<b>Media</b>	<b>5,1</b>	5,0	5,2
<i>Desviación</i>	2,5	2,4	2,5

Servicios municipales para que valore su satisfacción con cada uno de ellos en una escala de 0 a 10, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones)</b>			
<i>Base</i>	<b>7.639</b>	3.449	4.190
<b>Media</b>	<b>5,3</b>	5,3	5,2
<i>Desviación</i>	2,8	2,8	2,8

Unidad: media (escala 0 a 10)

## Servicios a los que deberían dedicarse más recursos (1/2)

De los siguientes servicios dígame, por favor, los dos a los cuales cree usted que deberían dedicar más recursos	MADRID	Hombre	Mujer
<b>SERVICIO CITADO EN PRIMER LUGAR</b>			
<i>Base</i>	<b>8.501</b>	3.760	4.741
Seguridad en la ciudad	10,7	10,5	10,9
Transporte público	6,2	7,5	5,0
Tráfico y aparcamiento	3,4	4,0	3,0
Obras públicas e infraestructuras	2,2	2,8	1,6
Cuidado general de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)	7,9	8,1	7,8
Vivienda	17,6	17,6	17,5
Servicios sociales	15,1	13,2	16,7
Educación infantil	12,9	11,9	13,8
Cultura	2,4	2,2	2,5
Deportes	1,3	1,9	0,9
Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)	6,5	6,9	6,2
Formación y orientación para el empleo	8,1	7,0	8,9
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	2,8	3,4	2,3
La promoción de la ciudad en el extranjero	0,7	0,9	0,4
No sabe	1,3	1,0	1,5
No contesta	0,9	1,0	0,9

Unidad: porcentaje

Servicios a los que deberían dedicarse más recursos (2/2)

De los siguientes servicios, dígame, por favor, los dos a los cuales cree usted que deberían dedicar más recursos	MADRID	Hombre	Mujer
<b>SERVICIOS CITADOS COMO UNO DE LOS DOS A LOS QUE DESTINARÍA MÁS RECURSOS</b>			
<i>Base</i>	<b>8.501</b>	3.760	4.741
Seguridad en la ciudad	8,9	8,8	9,1
Transporte público	7,5	8,2	6,9
Tráfico y aparcamiento	3,9	4,7	3,3
Obras públicas e infraestructuras	3,6	4,3	3,1
Cuidado general de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)	8,7	8,5	8,9
Vivienda	11,4	10,4	12,1
Servicios sociales	13,3	12,4	14,1
Educación infantil	12,4	10,3	14,2
Cultura	2,9	3,1	2,8
Deportes	2,3	2,9	1,7
Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)	7,4	8,6	6,3
Formación y orientación para el empleo	8,5	7,9	8,9
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	3,9	4,6	3,3
La promoción de la ciudad en el extranjero	1,0	1,2	0,9
No sabe	2,7	2,3	3,0
No contesta	1,6	1,7	1,5

Unidad: porcentaje

---

## 2.4 Satisfacción con los servicios y equipamientos municipales

# Satisfacción con los servicios y equipamientos municipales

Servicios municipales para que valore su satisfacción con cada uno de ellos en una escala de 0 a 10	MADRID	Hombre	Mujer
La información y promoción turística	7.824	3.502	4.322
Media	7,5	7,4	7,5
La organización de fiestas y eventos populares (Cabalgata, fiestas de San Isidro, fiestas de barrios/distritos...)	8.096	3.621	4.475
Media	7,1	7,1	7,2
La protección de monumentos y del patrimonio histórico-artístico	8.079	3.614	4.465
Media	7,1	7,1	7,1
El alumbrado público	8.419	3.730	4.689
Media	6,8	6,9	6,7
Las infraestructuras de la ciudad para la circulación de vehículos	8.229	3.704	4.525
Media	6,6	6,6	6,6
La recogida de basuras y contenedores	8.452	3.738	4.714
Media	6,3	6,3	6,2
La conservación y rehabilitación de los edificios	7.896	3.509	4.387
Media	6,3	6,3	6,3
La peatonalización de calles	8.264	3.667	4.597
Media	6,2	6,2	6,2
El control de la Salud Pública (control de animales, plagas, alimentos, aguas...)	7.818	3.517	4.301
Media	6,1	6,2	6,0
Gestión y tratamiento de residuos (reciclaje, compostaje, etc.)	7.722	3.410	4.312
Media	6,1	6,2	6,1
La eliminación de barreras arquitectónicas (rebaje de bordillos, rampas, semáforos acústicos, etc)	8.167	3.625	4.542
Media	6,0	6,1	5,8

Servicios municipales para que valore su satisfacción con cada uno de ellos en una escala de 0 a 10	MADRID	Hombre	Mujer
El asfaltado y conservación de las calzadas	8.412	3.739	4.673
Media	5,9	6,1	5,7
Madrid 360 (Distrito Centro, subvenciones a la movilidad sostenible y mejora de la calidad del aire)	7.267	3.326	3.941
Media	5,7	5,6	5,8
Información al consumidor	7.687	3.438	4.249
Media	5,6	5,7	5,6
La pavimentación y conservación de las aceras	8.446	3.747	4.699
Media	5,6	5,8	5,5
Los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones)	7.639	3.449	4.190
Media	5,3	5,3	5,2
La limpieza de las calles	8.464	3.747	4.717
Media	5,3	5,5	5,2
El control de la contaminación atmosférica	7.937	3.585	4.352
Media	5,2	5,2	5,1
Ayudas e incentivos a PYMES y autónomos	5.796	2.630	3.166
Media	5,1	5,2	5,0
El control del ruido	8.198	3.662	4.536
Media	5,0	5,0	5,0
La promoción pública de viviendas y la actuación frente a la ocupación ilegal	7.601	3.391	4.210
Media	3,8	3,8	3,7

Unidad: media (escala 0 a 10). Base en cursiva.

# Satisfacción con los servicios y equipamientos municipales

Servicios y equipamientos municipales para que los valore también de 0 a 10.	MADRID	Hombre	Mujer
Los Bomberos	7.952	3.540	4.412
Media	8,4	8,4	8,4
SAMUR – Protección Civil	8.098	3.594	4.504
Media	8,3	8,4	8,3
Los autobuses de la EMT	8.247	3.646	4.601
Media	7,4	7,4	7,4
Los teatros municipales (Español, Matadero, Fernán Gómez...)	7.328	3.284	4.044
Media	7,3	7,2	7,4
Las bibliotecas municipales	7.620	3.394	4.226
Media	7,2	7,1	7,3
Los centros culturales municipales	7.714	3.461	4.253
Media	7,0	7,0	7,0
Los espacios verdes (parques y jardines)	8.415	3.733	4.682
Media	7,0	7,0	7,0
La Policía Municipal	8.176	3.662	4.514
Media	7,0	6,8	7,2
El bosque metropolitano	5.930	2.769	3.161
Media	6,8	6,8	6,8
Las instalaciones deportivas municipales	7.806	3.529	4.277
Media	6,9	6,9	6,8
Los taxis	7.755	3.462	4.293
Media	6,9	6,8	7,1

Unidad: media (escala 0 a 10). Base en cursiva.

Servicios y equipamientos municipales para que los valore también de 0 a 10.	MADRID	Hombre	Mujer
Los parques infantiles	7.879	3.496	4.383
Media	6,7	6,7	6,7
Reforma y modernización de mercados	7.364	3.281	4.083
Media	6,6	6,9	6,6
Atención a la ciudadanía	7.829	3.522	4.307
Media	6,4	6,4	6,5
Los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos (fijos, móviles y de proximidad)	8.183	3.651	4.532
Media	6,4	6,4	6,4
Beca infantil para la escolarización 0-3	5.351	2.376	2.975
Media	6,3	6,3	6,2
Los servicios sociales municipales (centros para mayores, para personas con discapacidad, para inmigrantes, para familias, para la infancia...)	7.262	3.202	4.060
Media	6,3	6,4	6,2
Los Agentes de Movilidad	7.456	3.441	4.015
Media	6,2	5,9	6,4
Las vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles)	7.970	3.594	4.376
Media	5,8	5,7	5,9
El servicio de estacionamiento regulado	7.563	3.493	4.070
Media	5,6	5,5	5,7
Los aparcamientos públicos municipales	7.366	3.380	3.986
Media	5,6	5,5	5,6

¿Qué medio o medios de transporte utiliza habitualmente para sus desplazamientos cotidianos (desplazamientos al lugar de trabajo, estudio u otros con periodicidad de varios días a la semana)?	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.501</b>	3.760	4.741
Autobús urbano	<b>56,5</b>	48,4	63,4
Autobús interurbano	<b>6,7</b>	5,6	7,7
Transporte escolar	<b>0,2</b>	0,2	0,2
Transporte de empresa	<b>0,7</b>	1,0	0,5
Metro/metro ligero	<b>58,9</b>	57,6	60,0
Tren de cercanías	<b>14,4</b>	14,1	14,7
Coche particular	<b>38,3</b>	44,3	33,2
Moto	<b>4,0</b>	7,1	1,4
Taxi	<b>7,8</b>	6,9	8,6
VTC (Uber, Cabify y otras aplicaciones que ofrecen un servicio de transporte a partir de la geolocalización del usuario)	<b>4,6</b>	4,3	4,8
Servicios de alquileres de coches (Car2go, emov, Zity y Respiro) y/o motos (eCooltra, Muving, Movo, IoScoot y COUP) por minutos	<b>1,4</b>	2,0	0,8
Bicicleta	<b>3,7</b>	5,4	2,2
Otros medios	<b>3,6</b>	3,9	3,3
Generalmente no utilizo ningún medio de transporte	<b>1,4</b>	1,3	1,6
<b>Media menciones</b>	<b>2,0</b>	2,0	2,0

Unidad: porcentaje

¿Podría decirme en una escala de 0 a 10 cómo se siente usted de seguro/a en la ciudad de Madrid?	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.333</b>	3.709	4.624
<b>Media</b>	<b>7,3</b>	7,4	7,2
<i>Desviación</i>	1,7	1,7	1,8

¿Podría decirme en una escala de 0 a 10 cómo se siente usted de seguro/a en el barrio o zona donde vive?	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Durante el día</b>			
<i>Base</i>	<b>8.472</b>	3.745	4.727
<b>Media</b>	<b>8,2</b>	8,3	8,1
<i>Desviación</i>	1,8	1,7	1,9
<b>Durante la noche</b>			
<i>Base</i>	<b>8.182</b>	3.676	4.506
<b>Media</b>	<b>6,8</b>	7,1	6,6
<i>Desviación</i>	2,5	2,3	2,6

Unidad: media (escala 0 a 10)

# Relación con la ciudadanía

¿En qué medida se considera usted informado/a de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid?	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.287</b>	3.684	4.603
<b>Media</b>	<b>5,4</b>	5,5	5,4
<i>Desviación</i>	2,5	2,4	2,5

Servicios y equipamientos municipales para que los valore también de 0 a 10.	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>7.829</b>	3.522	4.307
<b>Atención a la ciudadanía</b>			
<b>Media</b>	<b>6,4</b>	6,4	6,5
<i>Desviación</i>	2,3	2,3	2,3

Unidad: media (escala 0 a 10)

Valore los siguientes servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid</b>			
<i>Base</i>	<b>5.146</b>	2.363	2.783
<b>Media</b>	<b>6,4</b>	6,4	6,5
<i>Desviación</i>	2,3	2,3	2,3
<b>Teléfono 010</b>			
<i>Base</i>	<b>6.926</b>	3.055	3.871
<b>Media</b>	<b>7</b>	6,9	7
<i>Desviación</i>	2,4	2,4	2,4
<b>Web del Ayuntamiento de Madrid: <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a></b>			
<i>Base</i>	<b>5.887</b>	2.744	3.143
<b>Media</b>	<b>6,4</b>	6,3	6,5
<i>Desviación</i>	2,3	2,3	2,3
<b>Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móviles...) Avisa Madrid, Emt 2.0...</b>			
<i>Base</i>	<b>5.122</b>	2.371	2.751
<b>Media</b>	<b>6,6</b>	6,4	6,7
<i>Desviación</i>	2,2	2,3	2,2
<b>Oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico ,etc..)</b>			
<i>Base</i>	<b>5.519</b>	2.558	2.961
<b>Media</b>	<b>6,3</b>	6,2	6,3
<i>Desviación</i>	2,3	2,3	2,3
<b>Chat online de Línea Madrid</b>			
<i>Base</i>	<b>3.586</b>	1.630	1.956
<b>Media</b>	<b>6,1</b>	6	6,2
<i>Desviación</i>	2,5	2,5	2,5

---

# 3 Perfil sociodemográfico por sexo

## Perfil sociodemográfico (1/2)

EDAD	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.501</b>	3.760	4.741
De 16 a 29 años	<b>16,0</b>	17,1	15
De 30 a 44 años	<b>26,4</b>	28,0	25,1
De 45 a 54 años	<b>18,5</b>	19,3	17,7
De 55 a 64 años	<b>15,4</b>	15,3	15,5
65 años o más	<b>23,7</b>	20,2	26,6

NACIONALIDAD	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.501</b>	3.760	4.741
Ha nacido en España y tiene nacionalidad española	<b>81,0</b>	82,3	79,9
Ha nacido en España pero no tiene nacionalidad española	<b>0,4</b>	0,3	0,4
No ha nacido en España pero tiene nacionalidad española	<b>10,8</b>	9,7	11,7
No ha nacido en España y no tiene nacionalidad española	<b>6,9</b>	6,8	7,0
No contesta	<b>1,0</b>	1,0	1,1

ESTADO CIVIL	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.501</b>	3.760	4.741
Casado/a	<b>52,2</b>	55,5	49,3
Soltero/a	<b>34,4</b>	36,2	32,9
Separado/a o Divorciado/a	<b>7,3</b>	5,8	8,6
Viudo/a	<b>6,1</b>	2,4	9,2
No contesta	<b>0,0</b>	0,0	0,0

Unidad: porcentaje

TIPO DE HOGAR	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.501</b>	3.760	4.741
Solo/a	<b>14,5</b>	13,5	15,4
Solo/a con su/s hijo/a/s (con o sin otros/as parientes)	<b>7,0</b>	3,4	9,9
Con su cónyuge o pareja con hijos (con o sin otros/as parientes)	<b>36,4</b>	38,3	34,8
Con su cónyuge o pareja sin hijos (con o sin otros/as parientes)	<b>23,2</b>	25,2	21,6
Con su padre y/o madre con o sin hermanos o hermanas (con o sin otros/as parientes)	<b>13,0</b>	14,3	11,9
Otra situación	<b>3,6</b>	3,3	3,9
No contesta	<b>2,3</b>	1,9	2,5

NIVEL DE ESTUDIOS	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.501</b>	3.760	4.741
No tiene estudios	<b>0,9</b>	0,4	1,2
Menos de Estudios Primarios o primarios incompletos	<b>1,6</b>	1,1	2,0
Estudios primarios	<b>8,4</b>	7,0	9,5
Estudios secundarios 1ª y 2ª Etapa (ESO / Bachillerato Superior / B.U.P. / FP I)	<b>26,4</b>	26,0	26,8
Universitarios sin finalizar/ Formación Profesional de Grado Superior o FP II	<b>12,9</b>	13,3	12,5
Estudios universitarios o de postgrado (diplomado, graduado, licenciado, doctor, master..)	<b>48,0</b>	50,3	46,1
No contesta	<b>1,9</b>	1,9	1,9

## Perfil sociodemográfico (2/2)

ACTIVIDAD	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.501</b>	3.760	4.741
Trabaja	<b>58,3</b>	63,5	54,0
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	<b>22,7</b>	21,5	23,7
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	<b>1,6</b>	1,0	2,0
Parado/a y ha trabajado antes	<b>8,0</b>	6,3	9,5
Parado/a y busca su primer empleo	<b>0,4</b>	0,3	0,5
Estudiante	<b>4,2</b>	4,7	3,7
Trabajo doméstico no remunerado	<b>2,1</b>	0,1	3,8
Otra situación (especificar )	<b>1,1</b>	1,1	1,1
No contesta	<b>1,6</b>	1,6	1,6

INGRESOS NETOS MENSUALES DEL HOGAR	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.501</b>	3.760	4.741
Menos de 500 euros	<b>1,6</b>	1,4	1,8
De 501 a 1000 euros	<b>8,0</b>	4,9	10,6
De 1.001 a 1.500	<b>12,3</b>	11,4	13,0
De 1.501 a 2.000	<b>13,9</b>	13,7	14,1
De 2.001 a 2.500	<b>10,9</b>	11,2	10,6
De 2.501 a 3.000	<b>10,4</b>	12,4	8,6
De 3.001 a 4.000	<b>10,6</b>	11,6	9,7
De 4.001 a 5.000	<b>5,7</b>	7,2	4,3
Más de 5.000 euros	<b>6,1</b>	7,7	4,7
No sabe	<b>5,4</b>	4,3	6,2
No contesta	<b>15,3</b>	14,2	16,3

Unidad: porcentaje

PARTIDO O COALICIÓN A LA QUE VOTÓ EN LAS ELECCIONES MUNICIPALES MAYO 2019	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8.501</b>	3.760	4.741
Más Madrid	<b>10,0</b>	11,0	9,2
PP	<b>25,6</b>	25,6	25,6
Ciudadanos	<b>3,6</b>	4,6	2,7
PSOE	<b>13,2</b>	11,1	14,9
VOX	<b>2,8</b>	3,6	2,0
IU	<b>1,8</b>	2,1	1,6
Otro partido o coalición	<b>2,8</b>	3,0	2,6
Votó en blanco	<b>1,1</b>	1,1	1,0
Votó nulo	<b>0,5</b>	0,6	0,5
No fue a votar o no pudo votar	<b>16,4</b>	17,5	15,6
No tenía edad para votar	<b>1,0</b>	1,1	0,9
No recuerda	<b>5,9</b>	4,0	7,5
No contesta	<b>15,4</b>	14,7	16,0

# SIGMADOS



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



Sigmados



@Sigmados



C/ Velázquez 50, 6ª planta  
28001 Madrid (España)

Elaborado por:

Dirección General de Transparencia y Calidad

AYUNTAMIENTO DE MADRID



vicealcaldía

área delegada de coordinación territorial,  
transparencia y participación ciudadana

MADRID